



Esta obra está bajo una [Licencia  
Creative Commons Atribución-  
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN – TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**“LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO”**

**Tesis para optar el título profesional de  
Licenciado En Administración En Turismo**

**AUTOR:**

**Bach. Mary Janeth Zamora Torres**

**ASESOR:**

**Lic. Tur. Jessica Del Pilar Cabel Rabines**

**Tarapoto – Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN – TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**“LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO”**

**Tesis para optar el título profesional de  
Licenciado En Administración En Turismo**

**AUTOR:**

**Bach. Mary Janeth Zamora Torres**

**Sustentada y aprobada el día 21 de mayo de 2018, ante el siguiente jurado:**

Lic. Tur. Mg. **VERY RENGIFO HIDALDO**  
**PRESIDENTE**

Lic. Adm. Tbr. **ERIKA PATRICIA CHANG ALVA**  
**SECRETARIA**

Lic. Adm. **SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI**  
**MIEMBRO**

Lic. Tur. **JESSICA DEL PILAR CABEL RABINES**  
**ASESOR**

## **Declaratoria de Autenticidad**

**Mary Janeth Zamora Torres**, identificada con DNI N°70780169, bachiller de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Turismo, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **“LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO”**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 21 de mayo del 2018.



.....  
**Bach. Mary Janeth Zamora Torres**  
DNI N°70780169



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Mary Janeth Zamora Torres			
Código de alumno :	098229	Teléfono:	959704590	
Correo electrónico :	zamora91janeth@gmail.com		DNI:	70780169

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración en Turismo

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( x )	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título:	"La Inseguridad Ciudadana y su Influencia en el Nivel de Satisfacción de los Visitantes de la Ciudad de Tarapoto".
Año de publicación:	2018

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( x )	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.**



Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

18 / 09 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

**\* Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, A mis padres, por la confianza y el cariño que depositan en mí y por el apoyo incondicional que recibo de ellos. Por todas aquellas personas quienes luchan por alcanzar sus sueños y que al final llegan a ser exitosos.

**Mary Janeth Zamora Torres**

## **AGRADECIMIENTO**

A Meliano Zamora Ramírez y Mary Torres Vargas, mis queridos padres quienes en cada momento de mi vida estuvieron y estarán apoyándome siempre.

A todas aquellas personas y compañeros que me brindaron su amistad y apoyo incondicional durante este semestre, de quienes he aprendido muchas cosas que desconocía, a todos ellos, muchas gracias.

**Mary Janeth Zamora Torres**



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
PRESENTACIÓN .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del problema.....	1
1.2. Justificación del estudio .....	2
1.3. Hipótesis de la investigación .....	2
1.4. Objetivos de la investigación .....	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO .....	5
2.1. Antecedentes del estudio de la investigación .....	5
2.2. Bases teóricas.....	7
2.3. Definición de términos básicos.....	18
2.4. Variables de estudio.....	20
CAPÍTULO III .....	21
METODOLOGÍA.....	21
3.1. Población y muestra.....	21
3.2. Diseño de contrastación .....	22
3.3. Métodos y técnicas.....	23
3.4. Técnicas .....	23

CAPÍTULO IV .....	24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	24
4.1. Presentación de resultados .....	24
4.2. Interpretación y discusión de resultado .....	40
CONCLUSIONES .....	42
RECOMENDACIONES .....	44
REFRERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS .....	47
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	48
ANEXO 02: MAPA DEL PERÚ – SAN MARTÍN .....	50
ANEXO 03: MAPA DE SAN MARTÍN - TARAPOTO .....	51
ANEXO 04: MAPA GEOPOLÍTICO DE SAN MARTÍN .....	52
ANEXO 05: CUESTIONARIO .....	53
ANEXO 06: INFORMACIÓN ESTADISTICA INEI .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Información General del visitante</i> .....	24
Tabla 2 <i>Presencia de efectivos policiales</i> .....	26
Tabla 3 <i>Sistemas de vigilancia informática</i> .....	26
Tabla 4 <i>Campañas contra actos delictivos</i> .....	27
Tabla 5 <i>Comunicación pacífica con los protestantes</i> .....	28
Tabla 6 <i>Organización de las juntas vecinales</i> .....	28
Tabla 7 <i>Proteger el bienestar de las personas</i> .....	29
Tabla 8 <i>Señalización vial</i> .....	30
Tabla 9 <i>Condiciones de las vías de tránsito</i> .....	30
Tabla 10 <i>Control y supervisión de los medios de transporte</i> .....	31
Tabla 11 <i>Guías turísticos</i> .....	32
Tabla 12 <i>Medios de transporte</i> .....	32
Tabla 13 <i>Señalización turística</i> .....	33
Tabla 14 <i>Limpieza de los espacios</i> .....	34
Tabla 15 <i>Accesibilidad al paseo</i> .....	34
Tabla 16 <i>Cuidados ambientales</i> .....	35
Tabla 17 <i>Resguardo policial</i> .....	36
Tabla 18 <i>Presencia de cámaras de seguridad</i> .....	36
Tabla 19 <i>Prevención de riesgos</i> .....	37
Tabla 20 <i>Seguridad en los servicios</i> .....	38
Tabla 21 <i>Pruebas de normalidad</i> .....	38
Tabla 22 <i>Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción</i> .....	39

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<i>Gráfico 1: Información General del visitante .....</i>	25
<i>Gráfico 2: Presencia de efectivos policiales .....</i>	26
<i>Gráfico 3: Sistemas de vigilancia informática .....</i>	27
<i>Gráfico 4: Campañas contra actos delictivos .....</i>	27
<i>Gráfico 5: Comunicación pacífica con los protestantes .....</i>	28
<i>Gráfico 6: Organización de las juntas vecinales .....</i>	29
<i>Gráfico 7: Proteger el bienestar de las personas.....</i>	29
<i>Gráfico 8: Señalización vial .....</i>	30
<i>Gráfico 9: Condiciones de las vías de tránsito .....</i>	31
<i>Gráfico 10: Control y supervisión de los medios de transporte.....</i>	31
<i>Gráfico 11: Guías turísticos .....</i>	32
<i>Gráfico 12: Medios de transporte .....</i>	33
<i>Gráfico 13: Señalización turística.....</i>	33
<i>Gráfico 14: Limpieza de los espacios.....</i>	34
<i>Gráfico 15: Accesibilidad al paseo .....</i>	35
<i>Gráfico 16: Cuidados ambientales.....</i>	35
<i>Gráfico 17: Resguardo policial .....</i>	36
<i>Gráfico 18: Presencia de cámaras de seguridad .....</i>	37
<i>Gráfico 19: Prevención de riesgos .....</i>	37
<i>Gráfico 20: Seguridad en los servicios .....</i>	38
<i>Gráfico 21: Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción .....</i>	39

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado de Tesis

En concordancia a lo estipulado por el Reglamento de Grado y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín y con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo, se hace entrega del presente informe de tesis, para su ilustrísimo criterio, Titulado:

**“LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO”**

La realización de la presente tesis recoge información, en síntesis, sobre una de las principales problemáticas que aquejan a la ciudad de Tarapoto, que es la inseguridad ciudadana y su influencia en el turismo.

En ese sentido señores miembros del jurado, con la expectativa de lograr satisfacer las expectativas generadas; invocamos su comprensión, apoyo y orientación, para afianzar los conocimientos adquiridos y aplicarlos oportunamente a nuestra realidad en el transcurso de nuestra vida profesional

**Mary Janeth Zamora Torres**



## RESUMEN

La presente investigación titulada **“La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto”**, tuvo como finalidad determinar el grado de influencia de una variable en la otra en el año 2017, debido a la identificación del alto índice de inseguridad que se ha observado en la actualidad; de tal forma se ha optado por aplicar un enfoque cuantitativo, siendo el estudio de tipo no experimental con diseño descriptiva correlacional, ya que analizó las inseguridad ciudadana y como esta viene afectando a la satisfacción de los visitantes.

Asimismo, se ha tomado como población a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Tarapoto, calculando una muestra de 384 personas que fueron encuestadas a través de un cuestionario de preguntas, en la que se ha descrito resultados desfavorables, identificando una alto índice de inseguridad ciudadana y bajos índices de satisfacción de los visitantes, llegando a concluir que la seguridad pública en la ciudad es deplorable pues no se evidencia la presencia de efectivos policiales, así como sistemas de video vigilancia, las que crear un alto grado de insatisfacción en las personas. Asimismo, se determinó que ante problemas sociales como huelgas las autoridades casi nunca entablan una comunicación pacífica con los protestantes, tampoco trabajan conjuntamente con las juntas vecinales para frenar la delincuencia. Al analizar la seguridad vial y de transporte, se determinó que las calles de la ciudad casi nunca tienen las correspondientes señalizaciones, así mismo las condiciones de las vías de tránsito no son adecuada para el desplazamiento de las personas y vehículos. Finalmente se ha logrado determinar la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017, siendo esta significativa y negativa, corroborada por el coeficiente de correlación, 0,871.

Palabras clave: Inseguridad Ciudadana, Satisfacción, Turistas.

## ABSTRACT

The following investigation titled as "Citizen insecurity and its influence in the level of satisfaction of the visitors of the city of Tarapoto", had as purpose to determine the degree of influence of one variable in the other in the year 2017, due to the identification of the high index of insecurity that has been observed at present; In this way, it has been decided to apply a quantitative approach, being the study of a non-experimental type with a correlational descriptive design, since it analyzed citizen insecurity and how it has affected the satisfaction of visitors.

Likewise, the national and foreign tourists that visit the city of Tarapoto have been taken as a population, calculating a sample of 384 people who were surveyed through a questionnaire, in which unfavorable results have been described, identifying a high index of citizen insecurity and low levels of satisfaction of visitors, arriving to conclude that public safety in the city is deplorable because there is no evidence of the presence of police officers, as well as video surveillance systems, which create a high degree of dissatisfaction people. Likewise, it was determined that in the face of social problems such as strikes, the authorities almost never engage in a peaceful communication with the Protestants, nor do they work together with the neighborhood committees to stop crime. When analyzing road safety and transportation, it was determined that the streets of the city almost never have the corresponding signs, likewise the conditions of the traffic routes are not suitable for the movement of people and vehicles. Finally, it has been possible to determine the influence of citizen insecurity on the level of satisfaction of visitors from the city of Tarapoto, in 2017, being this significant and negative, corroborated by the correlation coefficient, 0.871.

**Keywords:** Citizen Insecurity, Satisfaction, Tourists.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Formulación del problema

En el ámbito nacional la inseguridad ciudadana tiene una variación mínima en el porcentaje de población víctima de algún hecho delictivo, de acuerdo a los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2018) demuestra que los departamentos con mayor índice de personas afectadas son Junín, seguida de Puno, Tacna y Cusco. En relación con los resultados del semestre similar al año anterior (noviembre 2016 - abril 2017), se observa que el departamento que presenta el mayor incremento de víctimas es Junín (de 29,7% a 40,1%), mientras que la mayor disminución porcentual se dio en el departamento de Tacna (de 44,9% a 39,7%). *(ver anexo 6.1)* Asimismo, los hechos delictivos con mayor frecuencia en el Perú, robo de dinero, cartera, celular, los delitos de estafa y el intento de robo, siendo los departamentos de Puno, Tacna y Junín los que presentan mayor índice de víctimas. *(ver anexo 6.2)*

Por otro lado, según los resultados del INEI (2018) en cuanto a la percepción de inseguridad en las principales ciudades, en análisis del presente semestre (noviembre 2017 - abril 2018), las ciudades con mayor percepción de inseguridad son: Huancavelica, Chiclayo, Arequipa, Huancayo, Puerto Maldonado, Pucallpa y Cusco, en tanto que la ciudad de Chimbote, presenta el más bajo porcentaje de percepción de inseguridad. En comparación con los resultados del semestre similar al año anterior (noviembre 2016 - abril 2017), la percepción de inseguridad tuvo el mayor aumento en la ciudad de **Tarapoto** (de 77,2% a 82,2%). *(ver anexo 6.3)*

Desde hace varios años, la Provincia de San Martín se encuentra en un proceso de desarrollo regional y crecimiento económico, que se expresa en el dinamismo de la inversión pública y privada, así como en un mayor movimiento de transacciones comerciales y financieras. Lamentablemente, este crecimiento no ha venido acompañado de una mayor inclusión social y una mejor distribución de los ingresos. Muy por el contrario, con el crecimiento económico, la violencia y delincuencia y ha crecido con ello la inseguridad ciudadana.

De tal forma tras un análisis estadístico realizado por la Comisaria PNP – Tarapoto y de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización (serenazgo) de la Municipalidad - Tarapoto, el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana – CODISEC (2018) muestra que las incidencias delictivas más resaltantes en el distrito, ha sido un total de 1,675 hechos delictivos durante el 2017, de los cuales el 18.21% (305) delito contra el patrimonio, no registrando ningún caso el delito por tráfico ilícito de drogas, el 13.31% (223) son por accidentes de tránsito, el 1.20% (20) son por el delito Contra la Vida el Cuerpo y la Salud, el 67.28% (1127) por violencia familiar, delito que muestra un incremento sorprendente en cuanto a la comparación desde el año 2014. (*Ver anexo 6.4*)

Por otra parte, el sector turístico sólo es posible si se ofrece seguridad. Como en todos los países la inseguridad requiere esfuerzos individuales y colectivos. La seguridad va de la mano con la competitividad de estos mercados porque el turista prefiere lugares más seguros y armónicos.

Y también debemos señalar que la inseguridad ciudadana es uno de los enigmas de mayor preocupación dentro de la Ciudad de Tarapoto que se constituye como uno de los problemas principales y prioritarios de la población por el incremento de la violencia y la delincuencia en estos últimos años por lo que se requiere de una solución inmediata y así tener una mejor recepción de turistas.

Teniendo en cuenta el problema descrito, se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: **¿De qué manera la inseguridad ciudadana influye en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto?**

## **1.2. Justificación del estudio**

El trabajo de investigación tiene como finalidad, conocer la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, así poder plantear alternativas de solución ante este problema. Esta recopilación de información sobre la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes servirá como fuente de apoyo de investigaciones a las generaciones futuras; soporte útil para efectuar un análisis de qué manera los turistas nacionales y extranjeros perciben la inseguridad ciudadana dentro de la ciudad de Tarapoto y cómo esta afecta en su visita.

El aumento desmesurado de los índices de delincuencia y el sentimiento de inseguridad que invade a la sociedad día a día, han provocado que la seguridad sea uno de los temas de mayor importancia y preocupación de las masas sociales, ya que consideran inseguro el país, provocando miedo a cualquier amenaza real o ficta de inseguridad y sobre todo alterando su convivencia con la sociedad.

Ante tal fenómeno el ciudadano ha implementado su propia forma de protegerse, desarrollando medidas de seguridad, lo cual origina conductas antisociales como la justicia por sus propias manos, que no disminuye la inseguridad, pero si violenta las garantías otorgadas a cada uno de los individuos; es decir no podemos recibir justicia a costa de vulnerar otros derechos individuales.

Por otro lado, la participación ciudadana nace por la preocupación de los individuos ante el incremento de los índices de delincuencia, lo que pone en evidencia la necesidad de determinar, si la participación ciudadana es una alternativa en la lucha contra la delincuencia.

Dicha participación se ha traducido en la aparición de nuevos enfoques de seguridad que se distinguen de los sistemas tradicionales de prevención y represión, pues en los primeros se encuentra la participación activa de la sociedad y en lo segundo de las soluciones clásicas establecidas por las autoridades.

Por lo que es muy importante fomentar la participación ciudadana como parte de una política criminal, a fin de disminuir los índices de delincuencia y eliminar el sentimiento de inseguridad.

Y es por eso que el presente trabajo de investigación permitirá identificar las causas principales de la inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto y realizar los ajustes necesarios para lograr una mejor calidad en el servicio según el gusto del cliente.

### **1.3. Hipótesis de investigación**

La inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.



## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- ✓ Analizar la seguridad pública aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.
- ✓ Analizar la seguridad social aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.
- ✓ Analizar la seguridad vial y de transporte aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de los visitantes ante la información turística en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de los visitantes ante las cualidades ambientales en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de los visitantes ante los componentes de seguridad en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones para el desarrollo de la tesis han constituido las siguientes:

- Falta de contribución de algunos visitantes para la obtención de datos. Sin embargo, se logró obtener los datos mediante algunos visitantes.
- Desconfianza por algunos visitantes al no querernos ayudar en las encuestas, debido a los delitos que los ha sucedido.
- Falta de tiempo por parte del coronel de la PNP al realizar la entrevista acerca de nuestra tesis.
- Uno de las limitaciones también fue el mal tiempo debido a las lluvias, lo que redujo el tiempo para realizar las encuestas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio de la investigación.**

La inseguridad ciudadana muestra la imagen de un lugar y este es importante para el desarrollo de la actividad turística y la satisfacción de los turistas que visitan la ciudad de Tarapoto. Nuestra ciudad se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a brindar servicios de mejor calidad y mostrar una mejor imagen, que respondan a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros.

Dado que los turistas que visitan la ciudad de Tarapoto deben recibir una mejor atención, ya que ellos desean percibir experiencias satisfactorias. Para ello se han elaborado investigaciones referentes a la inseguridad ciudadana y su influencia en la satisfacción de los turistas que visitan la ciudad de Tarapoto. Dentro de las investigaciones que se revisaron se encontraron los siguientes trabajos que guardan relación con la temática a investigar:

**Plan de protección al turista 2010.** En el Perú, es la primera vez que se elabora un Plan de Protección al Turista, con activa participación multisectorial para el diseño de este instrumento de gestión, recogiendo las mejores experiencias y fortalezas de las instituciones que integran la Red de Protección al Turista. [CITATION PLA10 \p 7 \l 10250]

A nivel Latinoamérica, destaca Colombia con un Plan Estratégico de Seguridad Turística, formulado por el Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional, cuyo lema es “Un entorno de paz es la mejor tarjeta de invitación para los países del mundo”, publicado en Bogotá el 21 de febrero del año 2000. [CITATION PLA10 \p 5 \l 10250]

En marzo de 2007 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 28982, Ley que regula la Protección y la Defensa del Turista. Esta ley dispuso el incremento de condenas para aquellos que atentan contra los turistas y que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en coordinación y por convenio con otras instituciones “estableciera medidas integrales para la protección y defensa del turista, a través de la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista”. [CITATION PLA10 \p 5 \l 10250]

De esta manera frente a la defensa y protección del turista se rige también en el contexto internacional, integrando diversos países que vienen desarrollando Planes y Estrategias de seguridad turística para fortalecer la competitividad de los destinos turísticos, habiéndose identificado que la seguridad turística desempeña un papel fundamental en el proceso evolutivo del turismo en el mundo.

Por otro lado, en el estudio de GARCÍA ORTIZ, Grisela Alejandra (2000) Argentina. En su tesis doctoral titulada “Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham” Este proyecto es un proceso efectivo de interacción dinámica y creativa entre agentes públicos y privados, con objetivos y políticas enmarcadas en una estrategia de desarrollo regional, porque la seguridad es una parte trascendental e ineludible para el desarrollo de una comuna y supone importantes compromisos de gestión entre los actores involucrados.[CITATION GAR00 \p 1 \l 10250 ]

SALAZAR MORALES, Teresa “Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida” Mérida – Venezuela – 2006

El presente trabajo, describe brevemente algunos aspectos del turismo en el Estado Mérida y su seguridad, mediante la revisión documental y el análisis de ejemplos empíricos. Por medio de este estudio se pone en evidencia la victimización de la que puede ser objeto la población visitante tanto en el estado Mérida como en España, debido a varios factores inherentes al turista, al entorno y a la ciudad visitada. Este es un aspecto negativo del turismo que ocurre con mayor o menor fuerza en cualquier destino turístico del mundo y del que Mérida no escapa. [CITATION SAL06 \p 641 \l 10250]

LALANGUI CAMPOVERDE, Rosario Elisa “Propuesta para disminuir la inseguridad ciudadana en la parroquia de alóag, cantón mejía, Provincia de Pichincha” Quito, 2012.

La finalidad de la presente tesis es explicar que la seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos en especial a derecho de una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes.

JASSO RODRÍGUEZ Elva, MARFIL VILLEGAS María Fernanda tesis para obtener el título de Lic. Economía “Efectos sociales en el turismo cultural a consecuencia de la

inseguridad ciudadana en San Luis Potosí capital” Esta tesis tiene entre las principales preocupaciones de la sociedad mexicana se encuentra la inseguridad ciudadana, es por ello que se ha visto una disminución del número de visitantes extranjeros que llegaron a San Luis Potosí. En esta tesis analizan de qué manera se ha visto afectado el ramo turístico en el sector cultural, refiriéndonos específicamente a los museos en San Luis Potosí capital, debido a la inseguridad ciudadana. [CITATION JAS13 \p 9 \l 10250]

MYR. SALINAS C. Marcos A, Tesis presentada como previo a la obtención al grado de Tecnólogo de Administración Turística: “Plan de seguridad Turística para el distrito metropolitano de Quito” esta Tesis refiere que al promover la competitividad del sector turístico en la ciudad de Quito debemos buscar que brinde condiciones favorables de seguridad para los turistas y para los prestadores de servicios turísticos, contribuyendo así al cumplimiento de las obligaciones que tiene el estado en materia de Seguridad ciudadana.[CITATION MYR12 \p 6 \l 10250 ]

LANDÁEZ ARCAY Nelly, Año 2002. Trabajo de Grado con el que se optó al Título Magíster en Ciencia Política Mención Gerencia Pública. “INSEGURIDAD CIUDADANA” Uno de los problemas graves de la sociedad venezolana es el de la inseguridad ciudadana. El objetivo de la investigación está dirigido a analizar la ineficacia de las políticas públicas de seguridad aplicadas para solucionar el alto índice delictivo en la Zona Norte de la ciudad de Valencia del Estado Carabobo. Pues se ha identificado la falta de seguridad personal, así como la falta de concientización en las personas ante los diversos sucesos delictivos que afecta a los visitantes, crear un alto índice de desconfianza en la población. [CITATION NEL02 \p 1 \l 10250]

## **2.2. Bases teóricas**

Por otra parte, como una breve introducción presentaremos al Turismo en sus diferentes enfoques:

La Organización Mundial del Turismo (OMT) fundada en Madrid en 1975, es el organismo internacional encargado de establecer las definiciones sobre turismo. La Convención de Ottawa de 1991 estableció la definición que se usa actualmente:

*Turismo* son «...Las actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios, y otros motivos.» Las personas a que hace referencia la definición se denominan visitantes. Lo es, toda persona que se desplace al lugar visitado por más de 24 horas y hasta menos de un año.

Según De la Torre, el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas; que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

El concepto del turismo es tan amplio por lo que su impacto y efectos económicos dependen de cada clasificación de esta actividad económica, en primer lugar, tenemos al Turismo Individual que es aquel cuyo programa e itinerarios del viaje son decididos por el turista y no por operadores turísticos. En segundo lugar, el Turismo de masas es aquel que se realiza de manera masiva por todo tipo de personas, sin importar nivel económico por lo que no es un turismo exclusivo. Como tercer lugar está el Turismo Cultural que precisa recursos histórico-artísticos para su desarrollo. El cuarto lugar lo ocupa el Turismo natural este se desarrolla en un medio natural, realizando actividades recreativas sin deteriorar el entorno. Y por último encontramos al Turismo de negocios que se desarrolla a fin de llevar a cabo un negocio o acuerdo comercial.

La actividad turística mueve a las personas en el mundo y tiene repercusiones de muy diversa índole, generando así ingresos económicos que tienen efectos sobre el turismo. Éstos pueden ser macro económicos o microeconómicos que influyen tanto en los países receptores como emisores. El turismo es una actividad económica y social en la cual la población se desenvuelve de diferentes formas y en diversas áreas, generando distintos efectos dependiendo del área en la que se desarrolla. Su influencia tiene impacto en varios aspectos.

Como un aspecto económico tenemos al incremento de la riqueza. A medida que las sociedades se van desarrollando, las personas manifiestan cambios en sus actividades y comportamientos, cambios en la demanda de los consumidores. Cuando los ingresos son



bajos, se dedican casi íntegros al consumo de bienes para la subsistencia. Si dicha renta aumenta en un determinado porcentaje, no cabe esperar un aumento en la misma proporción, tanto en el consumo de bienes duraderos como no duraderos. Por tanto, los excedentes de renta se canalizan hacia los servicios, entre que los viajes son uno de los más importantes. Desarrollo del estado de bienestar. El desarrollo económico genera un aumento de gastos sociales y servicios. Creciente globalización de la economía. Las empresas se localizan donde encuentran más ventajas competitivas. En el sector servicios el hombre es fundamental siendo difícilmente sustituible por máquinas. Mayores exigencias del capital financiero y dimensión empresarial.

Los efectos sociales del turismo aumentan el tiempo libre disponible, los avances tecnológicos y logros sociales, contribuyen a que las personas tengan más tiempo libre que puede ser ocupado con actividades turísticas. Urbanización y complejidad de la vida moderna, la creciente complejidad de la vida actual es la causa de una demanda progresiva de nuevos servicios, la aparición de nuevos valores sociales y cabe destacar nuevos valores, sobre todo la creciente preocupación por la ecología, la estética, y el estatus, lo que hace que surjan nuevos servicios orientados a satisfacer esta demanda. [CITATION Álv03 \p 269-279 \l 10250]

El turismo es una actividad que se incrementa con el uso de información, y el rápido desarrollo de la tecnología, e innovación en los últimos años e involucra un impacto considerable, aunque muchas veces gradual para el consumidor. A continuación, se exponen algunos aspectos positivos y negativos del turismo.

Como aspecto positivo tenemos a la elevación de la calidad de vida de la comunidad local a través de la creación de infraestructura, desarrollo del transporte y comunicaciones. Estimulo del interés de la comunidad local por la cultura propia, tradiciones, costumbres y patrimonio histórico. Revitalización de costumbres locales (artesanía y folklor) y rehabilitación y preservación de monumentos y lugares históricos. Cambios sociales positivos en términos de tolerancia y bienestar como igualdad de sexos, mayor efectividad social, asimilación y modernización de costumbres. Intercambio cultural entre turistas y residentes.

Y entre los aspectos negativos podemos mencionar el resentimiento hacia el turismo por parte de la población local cuando se establecen puntos turísticos donde los viajeros disfrutan de todo tipo de comodidades y lujos en destinos de pobreza extrema. Tensión social debido a la creación de empleos en la actividad turística con salarios superiores a la media, desarrollo de actividades como; prostitución, drogas e inseguridad en destinos donde la población carece de los más mínimos niveles de subsistencia, desculturización del destino turístico cuando se comercializan de forma externa las tradiciones locales, despojándoles de su significado real. [CITATION Oro05 \p 11,15 \l 10250]

La creciente complejidad de las sociedades modernas ha dado lugar a una multiplicación y diversificación de los riesgos a que pueden estar expuestos sus integrantes por acciones lesivas dirigidas contra su persona, intereses o propiedades, razón por la cual pueden verse en la necesidad de adoptar medidas tendentes a anular dichas acciones o disminuir sus efectos, mediante la búsqueda de soluciones que permitan garantizar el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

Según la Real Academia de la Lengua Española, seguridad en sentido amplio es “calidad de seguro “. A su vez define lo seguro como “libre y exento de todo daño, peligro o riesgo”.

La seguridad no solo se obtiene con la adopción de medidas encaminadas a evitar daños a la persona o bien protegido mediante acciones de respuesta, sino también con aquellas otras cuya finalidad sería evitar que el peligro o riesgo llegue a manifestarse, a través de la adopción de medidas de carácter preventivo.

La Ley N° 27933, Ley del SINASEC, define la Seguridad Ciudadana como *“la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.* De acuerdo a la sentencia expedida por el Tribunal Constitucional (Expediente N 349-2004-AA/TC) se considera a la Seguridad Ciudadana “como un estado de protección que brinda el Estado y en cuya consolidación colabora la sociedad a fin de que determinados derechos pertenecientes a los ciudadanos puedan ser

preservados frente a situaciones de peligro o amenaza o reparados en caso de vulneración o desconocimiento”. [CITATION PLA10 \p 20,21 \l 10250]

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: *“Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”* (ONU, 1948). [CITATION ORG48 \p 8 \l 10250]

La Organización Mundial del Turismo, OMT, única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas, ha propendido por contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones. [CITATION ORG99 \p 11 \l 10250]

La Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados.” [CITATION Art \p 9 \l 10250]

En el caso peruano, el MINCETUR, dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú define:

*“La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan”*. [CITATION PLA10 \p 31 \l 10250]

Asimismo, dentro del Plan de Protección al Turista 2010 – 2011, se define: *"La seguridad ha de ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio turístico exento de riesgos reales o potenciales. La percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino"*. [CITATION PLA10 \p 32 \l 10250]

Como refiere Stangeland (1998) «La seguridad ciudadana es junto con otros elementos un pilar básico en el diseño de la imagen de un destino turístico y su ausencia puede afectar negativamente a la toma de decisiones que han de realizar los individuos al elegir el lugar en el que van a pasar sus próximas vacaciones». [CITATION STA98 \p 1-3 \l 10250]

Siguiendo con las definiciones de seguridad pasamos a otro de los puntos más importantes de este trabajo de investigación y nos referimos a la inseguridad y por ende lo definimos de la siguiente manera

Según el diccionario de la Real Academia Española (2008) define a la inseguridad como la falta de seguridad. Este concepto, que deriva del latín *securitas*, hace referencia a aquello que está exento de peligro, daño o riesgo, o que es cierto, firme e indubitable.

El grupo aporta que la inseguridad ciudadana supone la existencia de riesgo y ausencia de garantía para el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos. Estos mismos autores definen la inseguridad ciudadana como el fenómeno que la mayoría de la población suele identificar con la falta de represión y prevención del delito, así como con el aumento de la criminalidad.

De acuerdo a Basombrio La inseguridad ciudadana se define como el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Hoy en día es una de las principales características de todas las sociedades modernas, y es que vivimos en un mundo en el que la extensión de la violencia se ha desbordado en un clima de criminalidad. [CITATION Car \p 29 \l 10250]

Otro de los factores que incrementa la inseguridad ciudadana es la falta de respaldo y garantías tanto legales como jurisdiccionales a favor de las víctimas para ejercer su legítimo derecho a la persecución del delito y al resarcimiento correspondiente.

La inseguridad está relacionada con las vivencias, las experiencias de la gente, lo que se dice, lo que se observa en los medios de comunicación influye en la percepción de los ciudadanos y visitantes. Delgado y Guardia (2000). «De ahí que el miedo, o la sensación de inseguridad puede ser concreto, pero normalmente es confuso, profuso y difuso ya que afecta al nivel de las emociones.

El sentimiento de inseguridad es algo más que la ausencia o presencia de delitos, es una percepción y como tal resulta ser una construcción social. Si bien es cierto que la inseguridad, como sensación indeterminada no se puede medir con números concretos tal y cual se miden los hechos, las encuestas de opinión buscan acercarse a su medición, transformando esta percepción en un hecho que va más allá de una simple opinión.

### **Evaluación de la inseguridad ciudadana**

Para Grünewald (2010), la seguridad ciudadana es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que integra la integridad física, psicológica y económica de los ciudadanos tanto de los pobladores del mismo lugar, como de los visitantes, quien a su vez evalúa la seguridad ciudadana en base a las siguientes dimensiones indicadores que se presentan a continuación:

#### ***Seguridad pública***

Sistema que permite el libre desplazamiento del ciudadano por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos casos de robos, hurtos y los accidentes. (Grünewald, 2010)

- *Presencia de efectivos policiales:* este indicador se refiere a la presencia de los policías en las diferentes zonas de la ciudad, que ofrezcan tranquilidad para el desplazamiento de las personas.
- *Sistemas de vigilancia informática:* este indicador se refiere a la presencia de cámaras de seguridad en los diferentes puntos de la ciudad, sobre todo en los lugares más alejados, esto contribuirá a detectar a tiempo los actos delictivos.
- *Campañas contra actos delictivos:* este indicador se refiere a las campañas de concientización que realizan las autoridades a los jóvenes y adolescentes para que no comenten actos delictivos, pues este les traerá consecuencias.

### ***Seguridad social***

Sistema que permite el libre desplazamiento de las personas ante problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc. Y problemas sociales como las adicciones y la prostitución. (Grünewald, 2010)

- *Comunicación pacífica con los protestantes:* el presente indicador se refiere que al presentarse problemas como huelgas o diversas manifestaciones lo necesario e importante es tener una comunicación pacífica con los integrantes de la misma, de ese modo los ciudadanos o visitantes no se vean afectados.
- *Organización de las juntas vecinales:* así mismos ante problemas sociales son importante que los gobernantes se organicen con las juntas vecinales de ese modo trabajar de la mano para prevenir actos delictivos en cada zona.
- *Proteger el bienestar de las personas:* el presente indicador se refiere básicamente a la protección que debe brindar las autoridades a la población y visitantes, es decir resguardar y velar por su bienestar.

### ***Seguridad vial y del transporte.***

Sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo. (Grünewald, 2010)

- *Señalización vial:* este indicador se refiere a la señalización existente en las diferentes calles de la ciudad, y si estas son las correcta, además si se encuentran en buenas condiciones.
- *Condiciones de las vías de tránsito:* es se refiere a las condiciones de las vías de tránsito, pues si estas se encuentran en adecuadas condiciones el desplazamiento de los vehículos será exitosa, de lo contrario presentará problemas y retraso.
- *Control y supervisión de los medios de transporte:* este se refiere al trabajo de las autoridades sobre el control y supervisión de los medios de transporte, si se encargan de fiscalizar que los vehículos tengan todos los papeles en regla para transitar, además que los choferes estén correctamente documentados.

Así mismo el grupo investigador acota que el nivel de satisfacción del cliente se produce cuando la visión percibida de un producto supera o cumple las expectativas del cliente.

Según el Perfil del turista 2008 señala:

“...EL 59% de los encuestados dijo sentirse satisfecho con su visita a la región San Martín, mientras que para el 38% estuvo por encima de sus expectativas...” [CITATION DIR08 \p 21 \l 10250]

Cabe recalcar que el turista que viene a la región San Martín sabe definir, que es un servicio de calidad y lo demuestra o lo afirma con el nivel de satisfacción como lo demuestra la fuente anteriormente descrita.

Los visitantes que llegan a San Martín conocen de ante mano los beneficios que tiene lograr la satisfacción del cliente como lo señala Paulo Millones Zagal:

Si bien existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente. En primer lugar, tenemos que el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. En segundo lugar, encontramos que el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. Y por último que el cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.

No cabe duda que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios.

Por otro lado, como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos. El primero viene a ser el rendimiento percibido, se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Como segundo punto tenemos a las expectativas, son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Por último, Los niveles de satisfacción, luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles; Insatisfacción, se produce cuando el

desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Y complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. [CITATION Pau10 \p 18 \l 10250]

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) El término "visitante" designa a toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

Los tres criterios fundamentales que parecen suficientes para distinguir a los visitantes de otros viajeros son los siguientes; Turista (Visitantes que pernoctan) "Es un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado". Visitantes del día o excursionista "Es un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado". Visitantes internos A efectos estadísticos, la expresión "visitante interno" designa a "toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país, pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado". [CITATION ORG99 \p 5 \l 10250]

### **Evaluación de la satisfacción del visitante**

La satisfacción del visitante se evalúa a través de parámetros establecidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009), los cuales comprende la información turística que se le ofrece, las cualidades ambientales y aspectos relacionados a la seguridad, tomando en cuenta el sector de estudio; las que describen a continuación:

#### ***Información turística:***

Según MINCETUR (2009) esta dimensión se centra en la información necesaria e importante brindada a los visitantes, las que crearan mayor confianza en movilización por todos los lugares que desea visitar.

- *Guías turísticos:* el servicio de los guías turísticos debe ser eficiente, pues cuanta más información asertiva se ofrezca mayor será la satisfacción del visitante.
- *Medios de transporte:* el visitante demuestra cierto grado de satisfacción en cuanto



los medios de transporte demuestren contar con la comodidad pertinente para ofrecer el mejor servicio.

- *Señalización turística*: componente esencial para que el visitante se traslade con total facilidad, y evitar la desorientación.

### ***Cualidades ambientales:***

Según MINCETUR (2009) esta dimensión se refiere a diversas condiciones y cualidades ambientales que percibe el visitante durante su visita, componentes que crean una impresión y por ende un grado de satisfacción en ellos.

- *Limpieza de los espacios*: ofrecer una buena imagen debe ser un pilar importante para el sector público, es así que la limpieza debe ser constante.
- *Accesibilidad al paseo*: debe existir el acceso pertinente a los lugares turísticos, tomando en cuenta el estado de las vías para el libre tránsito.
- *Cuidados ambientales*: la cultura de cuidado ambiental crea una buena impresión en los visitantes, por lo que debe ser impartida en toda la población.

### ***Componentes de seguridad***

Según el MINCETUR (2009) describe que la satisfacción del turista se determina también a través del grado de seguridad que percibe, creando de tal forma confianza en ellos. Por lo que implica la satisfacción ante:

- *Resguardo policial*: la presencia de la seguridad policial debe ser permanente, al igual que debe encontrarse en puntos estratégicos, cumpliendo el objetivo de cuidar a las personas y hacer cumplir las normas sociales.
- *Presencia de cámaras de seguridad*: es complemento muy útil en la seguridad de las personas, pues su presencia ofrece mayor confianza en los visitantes.
- *Prevención de riesgos*: las campañas de prevención deben llegar a todas las personas, en especial a los visitantes.
- *Seguridad en los servicios*: es esencial que las empresas prestadoras de servicios, ofrezcan el mejor servicio tomando en cuenta la seguridad del turista que de cierta manera creara satisfacción en ellos.

## 2.3. Definición de términos básicos

### ➤ **Inseguridad Ciudadana:**

La inseguridad ciudadana surge y se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una taxonomía general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo.

### ➤ **Satisfacción del Cliente:**

La Satisfacción del Cliente solo es el acto de hacer lo suficiente para que nuestro producto o servicio sea aceptable para el cliente. Simplemente se trata de cumplir con las expectativas básicas.

### ➤ **Satisfacción:**

Satisfacción, del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

### ➤ **Seguridad:**

Proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

### ➤ **Turista:**

Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico

diferente al suyo. La ausencia se produce más allá de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino.

➤ **Turismo:**

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

➤ **Turismo Individual:**

No es para nada extraño que algunas veces queramos establecer un viaje solitario, de auto-conocimiento, en lugar de viajar en grupo y tener que repartir los tiempos, actividades e intereses entre varias personas. Para ello, hay varias claves a tener en cuenta si quieres aprovechar realmente la oportunidad. También hay muchas agencias que pueden ofrecerte alternativas. Lo importante, es que hagas valer cada minuto de tu tiempo a solas. En esta nota compartiremos algunos tips que te serán de utilidad a la hora de evaluar todas las posibilidades.

➤ **Turismo de Masa:**

El Turismo de Masas es aquel que se realiza, de forma masiva, por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado. Aquí podemos encontrar el turismo de sol y playa.

➤ **Turismo Cultural:**

El turismo culturales una modalidad de turismo que hace hincapié en aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. En los últimos años ha cobrado cierta relevancia en aquellas zonas que han visto limitados otros tipos de turismo: sol y playa, deportivo, etc.

Este tipo de turismo precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo. Es más exigente y menos estacional.

El turismo cultural está considerado parte del grupo de turismo alternativo. El turismo cultural es cuando los turistas se concentran en la cultura de los lugares a donde van, por ejemplo: ver museos o ver cosas construidas muchos años antes, como las pirámides.

➤ **Turismo Natural:**

Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.

➤ **Turismo de Negocio:**

El Turismo de Negocios es de gran importancia en virtud de que, además de ser uno de los segmentos de más crecimiento en la última década, proporciona diversos beneficios al turismo en México, como el aumento de la estacionalidad de la demanda turística, así como del gasto promedio por persona. Prueba de lo anterior, es la derrama económica que se refleja en cada Ciudad, Región o Estado, por concepto de este segmento.

## 2.4. Variables de estudio

Unidad de análisis	:	Turistas nacionales y extranjeros
Variables	:	
X	:	Inseguridad ciudadana
Y	:	Satisfacción de los visitantes de la Ciudad de Tarapoto

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Población y muestra

Para el presente estudio se tomó una población de 819,393 turistas nacionales y extranjeros brindadas por el MINCETUR. Y tras la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 384 turistas tanto para la medición de la variable inseguridad ciudadana y nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto. (MINCETUR 2017)

La determinación de la muestra será mediante la aplicación de la formula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * N) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra de poblaciones finitas

N = Tamaño de la población.

Z = (Nivel de confiabilidad) es igual a 1,96

p = (probabilidad) igual a 0.5

q = (1 - p) igual a 0.5

E = nivel o margen de error admitido (de cero a 5%)

**Reemplazando en la fórmula se obtiene:**

Para determinar la muestra de turistas tanto nacionales y extranjeros se ha establecido lo siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 819393}{(0,05^2 * 819393) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{7869450372}{(20484825) + (0.9604) = 20494429}$$

$$n = 384$$

El tipo de muestra aplicado es el muestreo estratificado y proporcional. Para aplicar el tamaño de cada estrato se aplicará la fórmula del reparto proporcional simple.

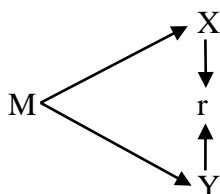
➤ Estratos de amplitud de muestra de turistas nacionales y extranjeros

<b>Estamento</b>	<b>Distribución Por estratos Fi</b>	<b>(ni / N) % hi%</b>	<b>Distribución por estratos de la muestra</b>
Turistas nacionales	808331	98.65%	379
Turistas extranjeros	11062	1.35%	5
<b>TOTAL</b>	<b>N = 819393</b>	<b>100%</b>	<b>384</b>

Enero-octubre 2017: Índices Mensuales De Arribos Entre Nacionales Y Extranjeros. (Fuente: Sistema Estadístico De Turismo – MINCETUR) Elaboración: Dirección De Desarrollo Del Producto Turístico-DNDT/VMT/MINCETUR

A nivel de turistas nacionales la sub Población es de 808331 y representa el 98.65% de la población, por lo tanto, su amplitud en la muestra es de 379 personas; a nivel turistas internacionales la sub Población es de 11062 y representa el 1.35% de la población, por lo tanto, su amplitud en la muestra es de 5 personas. (MINCETUR, 2017)

### 3.2. Diseño de contrastación



Dónde:

**M** = Turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Tarapoto.

**X** = Inseguridad Ciudadana

**Y** = Satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto

### 3.3. Métodos y técnicas

#### 3.3.1. Métodos:

La presente investigación por su naturaleza y por los objetivos planteados aplicará principalmente los siguientes métodos:

- **Método Deductivo:** Se tendrá en cuenta los fundamentos generales sobre la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto.
- **Método Analítico:** Se determinará la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto para ello, se hará una descomposición de las variables a fin de obtener datos a través de la observación, descripción, examen crítico y ordenamiento.

### 3.4. Técnicas

En la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas de investigación:

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Observación directa, participante o no participante.	- Fichas de observación - Libreta de campo	En los diferentes servicios turísticos del distrito de Tarapoto, respecto a personas y procesos.
Encuestas, de tipo cerrado y/o abierto según sea necesario.	-Cuestionario	A la muestra determinada para la presente investigación.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de resultados

Para el procesamiento de datos, se ha tomado en cuenta la encuesta aplicada a los turistas que suman un número de 384 personas, quienes, de acuerdo a su experiencia vivida en la ciudad de Tarapoto, expresaron su perspectiva sobre la inseguridad ciudadana y el grado de satisfacción que estos demuestran. Para la tabulación de los datos se ha tomado en cuenta la cuantificación de las opciones de respuesta, otorgándole un valor creciente del 1 a 5, en función a ello se ha analizado cada una de las preguntas aplicada. Posteriormente se ha utilizado en programa SPSS 24 para determinar el grado de influencia de la inseguridad ciudadana en la satisfacción de los visitantes de manera estadística, utilizando el estadístico Rho de Spearman.

#### Información General

Tabla 1

*Información General del visitante*

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Sexo</i>	Masculino	288	75%
	Femenino	96	25%
	<i>Total</i>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<i>Edad Promedio</i>	18 a 25 años	54	14%
	26 a 35 años	161	42%
	36 a 44 años	100	26%
	45 a 54 años	38	10%
	55 a más	31	8%
	<i>Total</i>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<i>Estado civil</i>	Soltero(a)	184	48%
	Casado(a)	169	44%
	Viudo(a)	19	5%
	Divorciado(a)	12	3%
	<i>Total</i>	<b>384</b>	<b>100%</b>
<i>Ingreso Aproximado</i>	Menos de S/. 750	34	9%
	S/.750 – S/.1500	150	39%
	S/.1501 – S/.3000	108	28%
	S/.3001 – S/.5000	58	15%
	No preciso/ No respondió	34	9%
	<i>Total</i>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



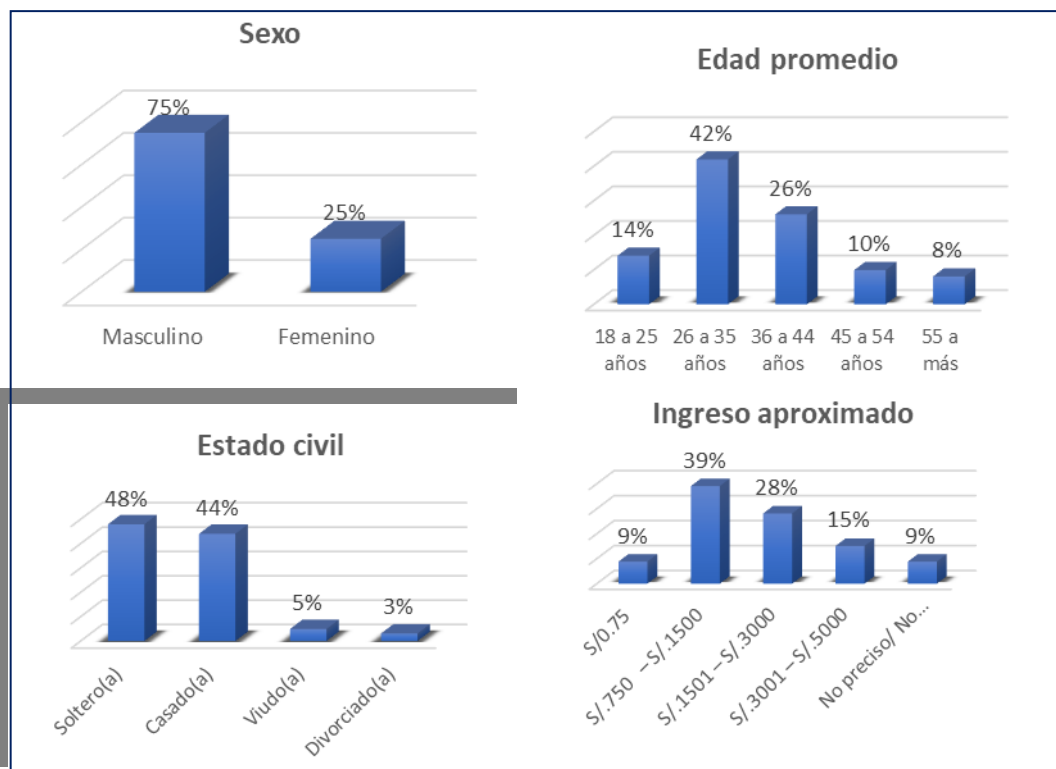


Gráfico 1: Información General del visitante. (Fuente: Elaboración propia 2017).

De acuerdo a la información obtenida el 75% de los encuestados son de sexo masculino y 25% son de sexo femenino. Lo que nos indica que la mayoría de las personas que visitan la ciudad de Tarapoto es del sexo masculino y un mínimo porcentaje es femenino. Del total de los encuestados el 82% tienen entre 18 y 45 años, lo que representa un mercado relativamente joven y lo que hace que la oferta turística sea mucha más variada para este tipo de personas, el otro 18% tienen entre 46 a más años, tal vez la carencia de programas o paquetes para este segmento de personas es la principal razón por la cual su participación es mínima en el mercado turístico. Según los encuestados el 48% son solteros y el 44% son casados, lo que se aprecia un balance entre estos estados. El otro 8% mencionó ser divorciado y viudo. Asimismo, se demuestra que el 9% de los encuestados tiene como ingreso aproximado 750 nuevos soles y el 82% de los encuestados oscila entre los 7500 a 5000 soles de ingresos aproximados, el otro 9% no precisa.

## Desarrollo de objetivos

En este apartado se analizaron cada una de las preguntas realizadas a los visitantes, agrupados a cada uno de los objetivos; al final se determinó la influencia de la inseguridad ciudadana en la satisfacción de los turistas.

### 1. Análisis de la seguridad pública aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 2

*Presencia de efectivos policiales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	91	24%
Casi nunca	143	37%
A veces	77	20%
Casi siempre	38	10%
Siempre	35	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

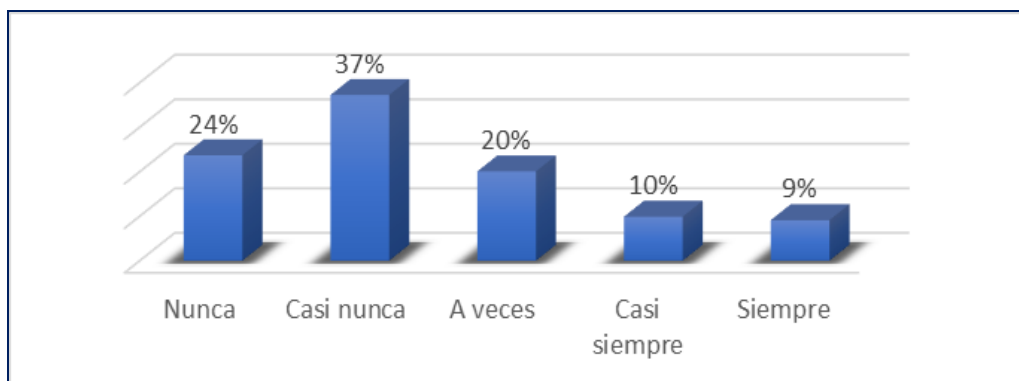


Gráfico 2: Presencia de efectivos policiales

- El 37% de los encuestados señalan que casi nunca han percibido efectivos por las diferentes calles de la ciudad, durante su estadía.

Tabla 3

*Sistemas de vigilancia informática*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	90	23%
Casi nunca	136	35%
A veces	93	24%
Casi siempre	33	9%
Siempre	32	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

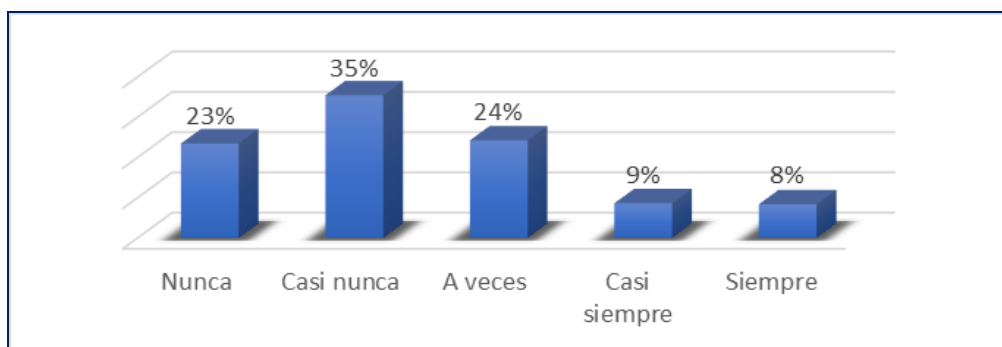


Gráfico 3: Sistemas de vigilancia informática

- El 35% de los encuestados señalan que durante su visita a la ciudad no han percibido muchas cámaras de seguridad en las zonas que han visitado.

Tabla 4

*Campañas contra actos delictivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	99	26%
Casi nunca	135	35%
A veces	86	22%
Casi siempre	30	8%
Siempre	34	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

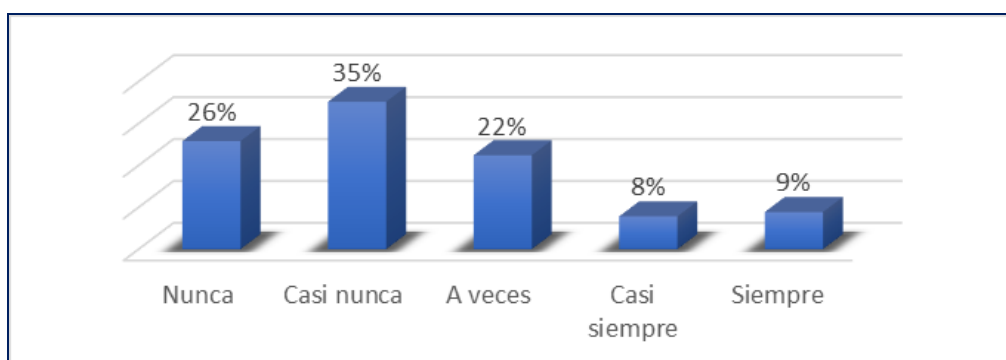


Gráfico 4: Campañas contra actos delictivos

- El 35% de la encuestada señala que durante su estadía casi nunca recibieron algún afiche, folleto, o documento concientizando a la ciudadanía a denunciar actos delictivos.

## 2. Análisis de la seguridad social aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 5

*Comunicación pacífica con los protestantes*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	91	24%
Casi nunca	135	35%
A veces	94	24%
Casi siempre	35	9%
Siempre	29	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia-2017

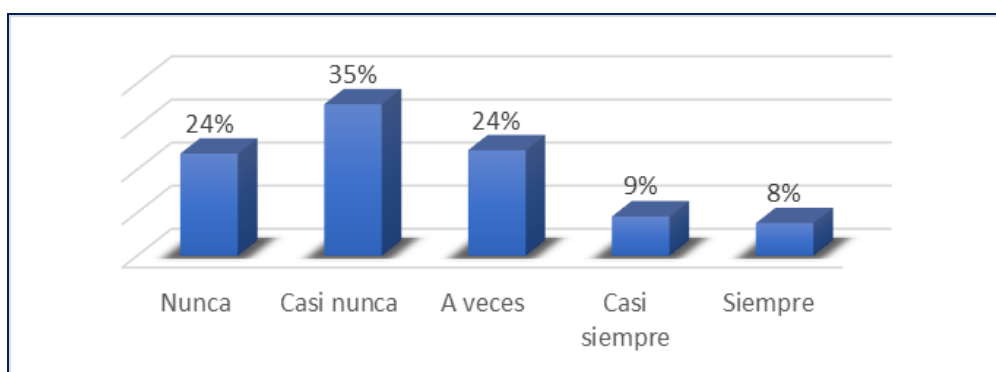


Gráfico 5: Comunicación pacífica con los protestantes

- El 35% de la encuestada señala que ante problemas sociales como huelgas las autoridades casi nunca entablan una comunicación pacífica con los protestantes.

Tabla 6

*Organización de las juntas vecinales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	89	23%
Casi nunca	133	35%
A veces	100	26%
Casi siempre	35	9%
Siempre	27	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

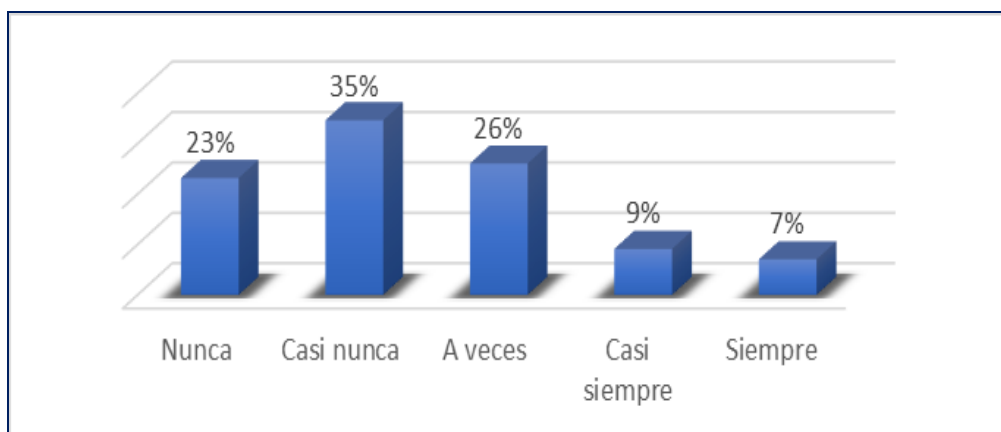


Gráfico 6: Organización de las juntas vecinales

- El 35% de los encuestados señala que las autoridades casi nunca trabajan conjuntamente con las juntas vecinales para frenar la delincuencia.

Tabla 7

*Proteger el bienestar de las personas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	85	22%
Casi nunca	148	39%
A veces	83	22%
Casi siempre	36	9%
Siempre	32	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

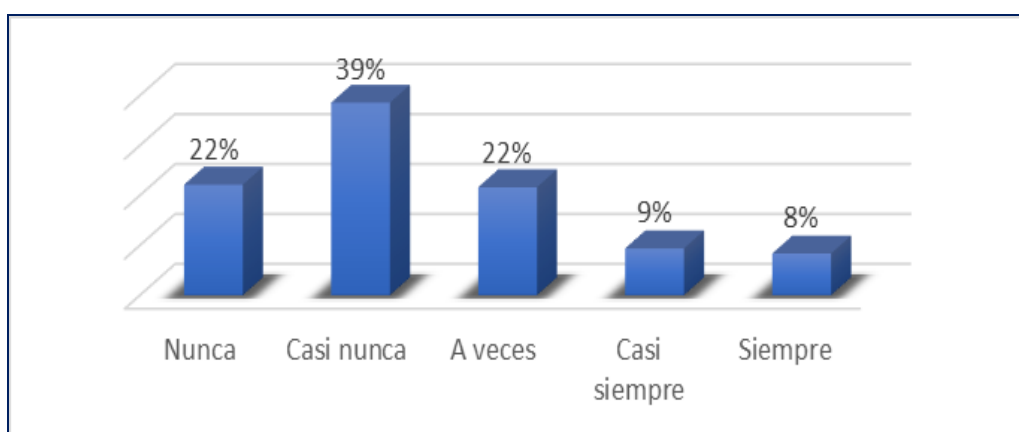


Gráfico 7: Proteger el bienestar de las personas

- El 39% de los encuestados señala que las autoridades casi nunca se preocupan en cuidar y proteger la seguridad de las personas.

### 3. Análisis de la seguridad vial y de transporte aplicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 8

*Señalización vial*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	25%
Casi nunca	133	35%
A veces	88	23%
Casi siempre	30	8%
Siempre	38	10%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

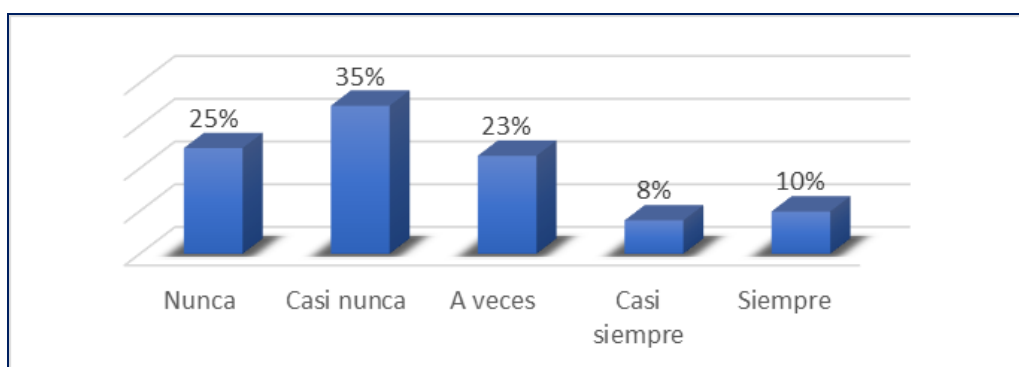


Gráfico 8: Señalización vial

- El 35% de los encuestados señalan que durante su estadía han percibido que las calles de la ciudad casi nunca tienen las correspondientes señalizaciones.

Tabla 9

*Condiciones de las vías de tránsito*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	25%
Casi nunca	128	33%
A veces	98	26%
Casi siempre	36	9%
Siempre	27	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

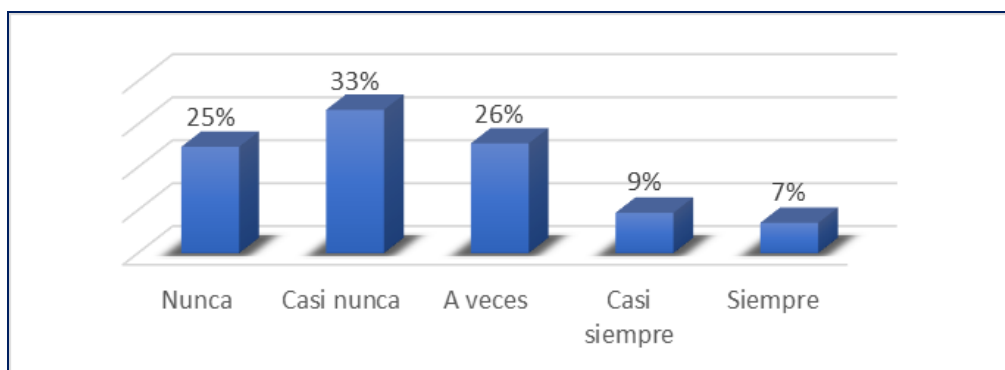


Gráfico 9: Condiciones de las vías de tránsito

- El 33% de los encuestados considera que las condiciones de las vías de tránsito casi nunca son adecuadas para el desplazamiento de las personas y vehículos.

Tabla 10

*Control y supervisión de los medios de transporte*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	82	21%
Casi nunca	138	36%
A veces	97	25%
Casi siempre	31	8%
Siempre	36	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

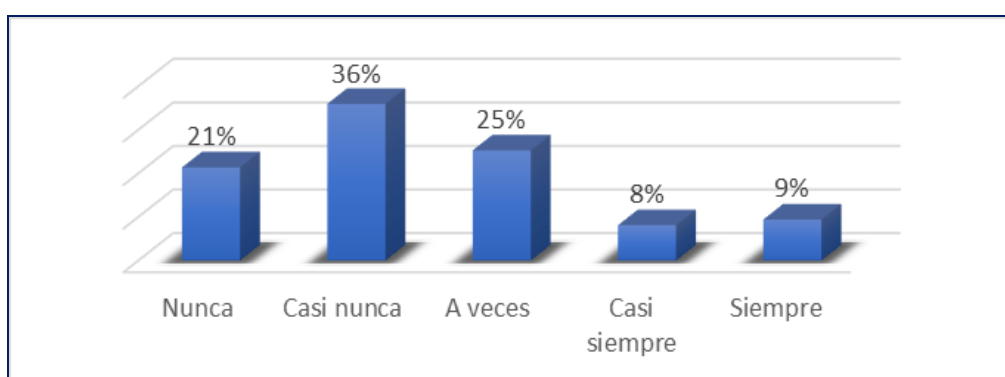


Gráfico 10: Control y supervisión de los medios de transporte

- El 36% de los encuestados señala que los efectivos policiales o fiscalizadores casi nunca controlan y supervisan la documentación de los vehículos y de los transportistas.

#### 4. Grado de satisfacción de los visitantes ante la información turística en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 11

*Guías turísticos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	90	23%
Insatisfecho	140	36%
Indeciso	80	21%
Satisfecho	39	10%
Totalmente satisfecho	35	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

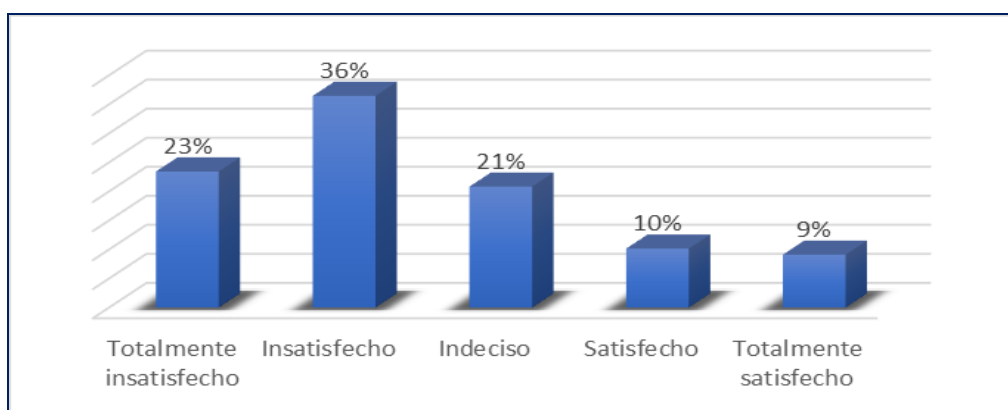


Gráfico 11: Guías turísticos

- El 36% de los encuestados se sienten insatisfecho, pues consideran que la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos no cumple con sus expectativas, pues no ofrecen la información necesaria.

Tabla 12

*Medios de transporte*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	87	23%
Insatisfecho	142	37%
Indeciso	83	22%
Satisfecho	33	9%
Totalmente satisfecho	39	10%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



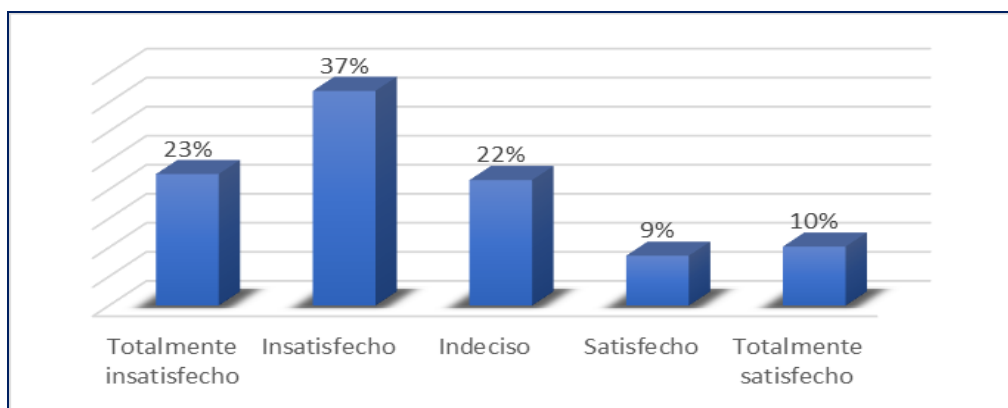


Gráfico 12: Medios de transporte

- El 37% de los encuestados están insatisfechos con el servicio, por el mismo no se sienten cómodos con el servicio de los medios de transporte, ya que estos se encuentran deteriorados o viejos.

Tabla 13

*Señalización turística*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	81	21%
Insatisfecho	137	36%
Indeciso	105	27%
Satisfecho	32	8%
Totalmente satisfecho	29	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

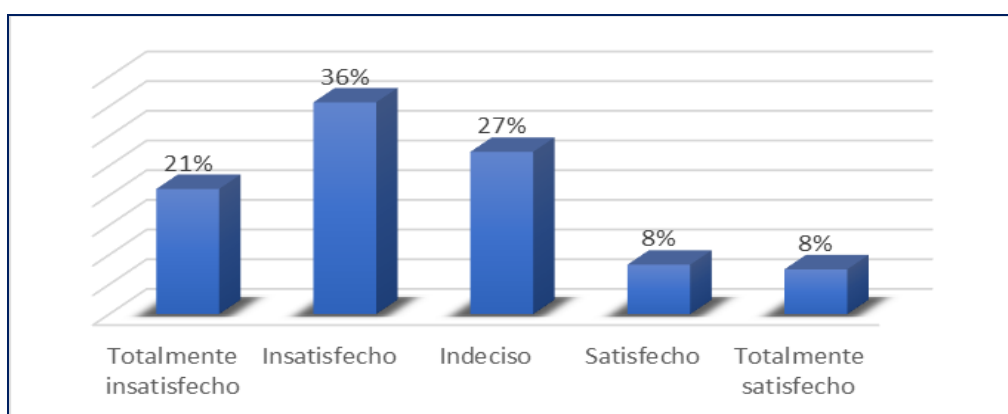


Gráfico 13: Señalización turística

- El 36% de los encuestados se siente insatisfecho, pues no le ha sido de gran utilidad la señalización turística, ello no ha facilitado su traslado, se

debe a que las señalizaciones están deterioradas o simplemente no existen en muchas partes de la ciudad.

## 5. Grado de satisfacción de los visitantes ante las cualidades ambientales en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 14

### *Limpieza de los espacios*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	87	23%
Insatisfecho	139	36%
Indeciso	92	24%
Satisfecho	34	9%
Totalmente satisfecho	32	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

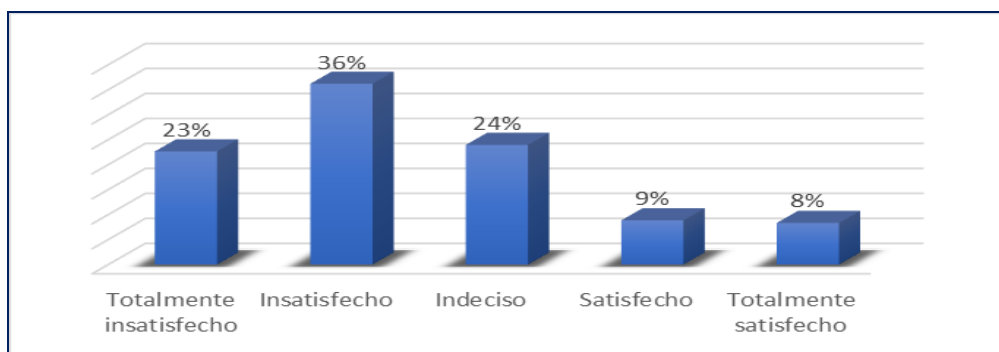


Gráfico 14: Limpieza de los espacios

- El 36% de los encuestados se siente insatisfecho, pues la limpieza de los espacios públicos para genera una buena imagen de la ciudad de Tarapoto.

Tabla 15

### *Accesibilidad al paseo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	82	21%
Insatisfecho	149	39%
Indeciso	92	24%
Satisfecho	33	9%
Totalmente satisfecho	28	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

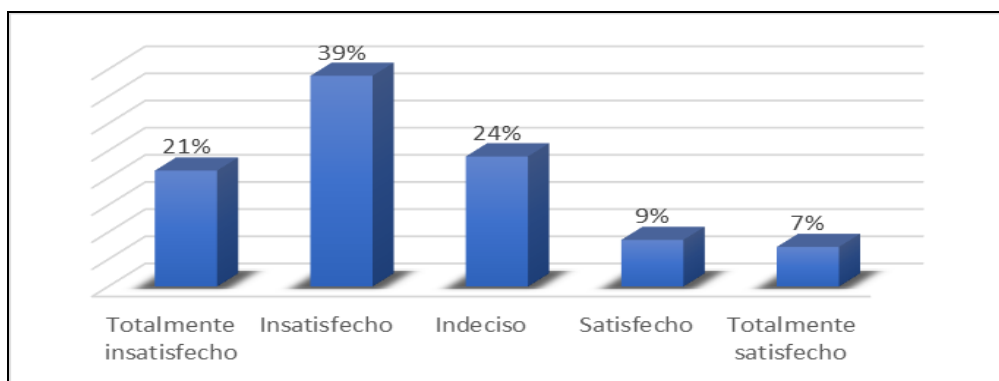


Gráfico 15: Accesibilidad al paseo

- El 39% de los encuestados se siente insatisfecho, pues no hay calidad en las vías de acceso a los lugares turísticos de la ciudad, que permita crear una mejor experiencia, ello se debe a que las vías se encuentran deterioradas.

Tabla 16

*Cuidados ambientales*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	79	21%
Insatisfecho	137	36%
Indeciso	101	26%
Satisfecho	42	11%
Totalmente satisfecho	25	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

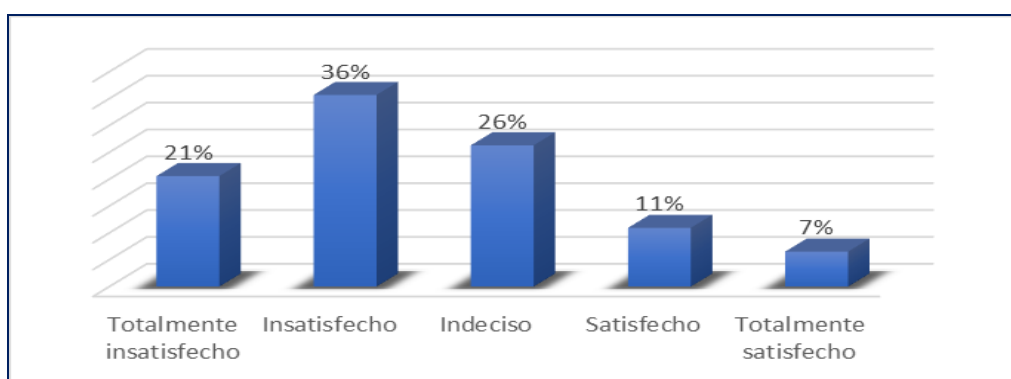


Gráfico 16: Cuidados ambientales

- El 36% de los encuestados se siente insatisfecho, pues pocas veces concientizan a través de campañas y programas para el cuidado del medio ambiente.

## 6. Grado de satisfacción de los visitantes ante los componentes de seguridad en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 17

### *Resguardo policial*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	93	24%
Insatisfecho	129	34%
Indeciso	101	26%
Satisfecho	31	8%
Totalmente satisfecho	30	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

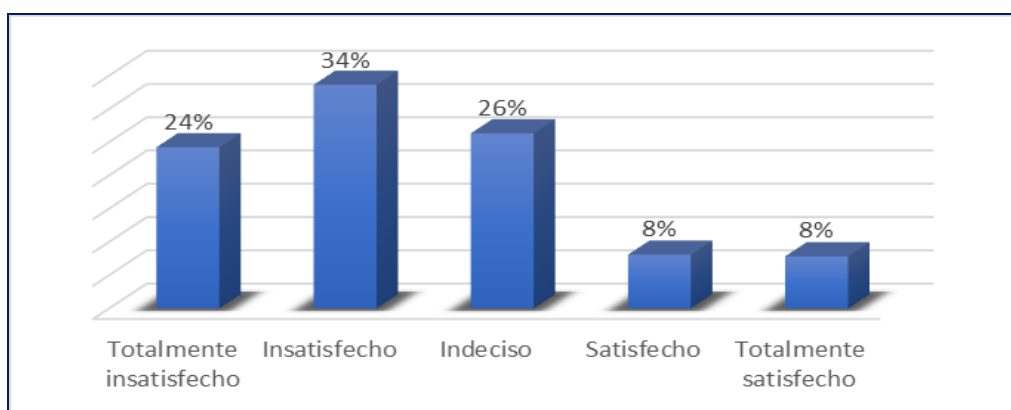


Gráfico 17: Resguardo policial

- El 34% de los encuestados se siente insatisfecho, pues hay escasa presencia de seguridad policial en diferentes puntos estratégicos de la ciudad.

Tabla 18

### *Presencia de cámaras de seguridad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	94	24%
Insatisfecho	132	34%
Indeciso	92	24%
Satisfecho	40	10%
Totalmente satisfecho	26	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

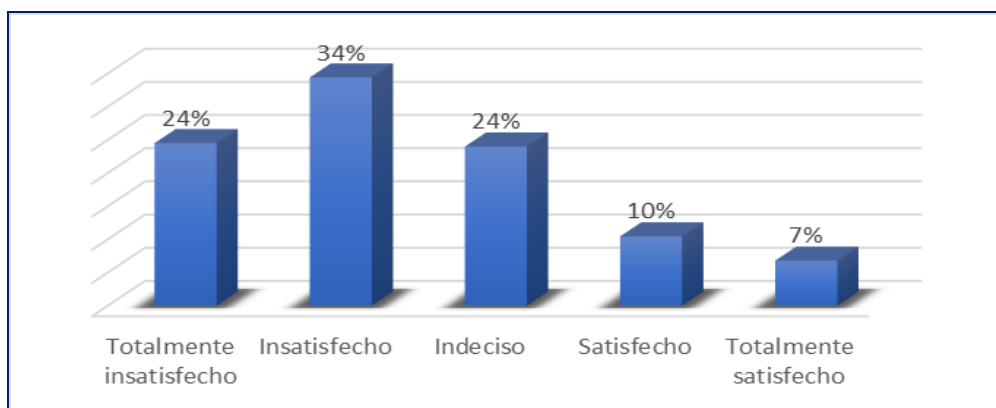


Gráfico 18: Presencia de cámaras de seguridad

- El 34% de los encuestados se siente insatisfecho, pues hay escasas cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la ciudad.

Tabla 19

*Prevención de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	71	18%
Insatisfecho	165	43%
Indeciso	86	22%
Satisfecho	33	9%
Totalmente satisfecho	29	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

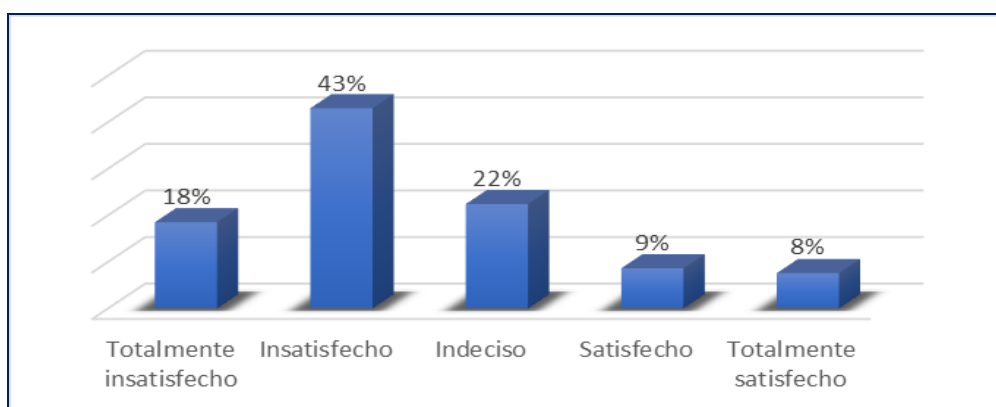


Gráfico 19: Prevención de riesgos

- El 43% de los encuestados se siente insatisfecho, pues no concientizan a través de campañas de prevención de riesgos dirigido a los visitantes y la población.

Tabla 20

*Seguridad en los servicios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	86	22%
Insatisfecho	115	30%
Indeciso	84	22%
Satisfecho	67	17%
Totalmente satisfecho	32	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

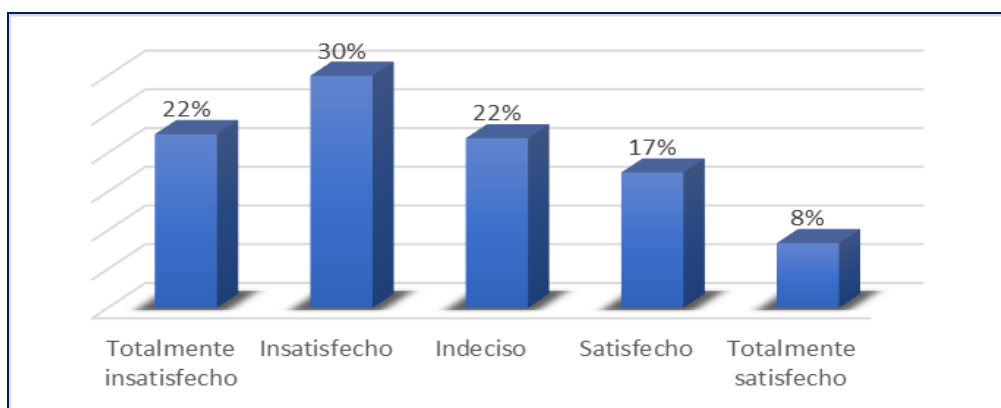


Gráfico 20: Seguridad en los servicios

- El 30% de los encuestados se siente insatisfecho, pues consideran que no hay presencia de seguridad pertinente en las empresas prestadoras de servicios turísticos.

## 7. Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.

Tabla 21

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inseguridad Ciudadana	,200	384	,000	,872	384	,000
Satisfacción Visitante	,188	384	,000	,873	384	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Tras la prueba de normalidad se ha obtenido un grado de significancia de 0,000 comprendida por el estadístico Kolmogorov-Smirnov ya que se cuenta con una población de 384, y que al ser menor a 0,05 los datos no tienen una distribución normal, por lo que se opta trabajar con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 22

*Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción*

Correlaciones				
			Inseguridad_ Ciudadana	Satisfacción_ Visitante
Rho de	Inseguridad_	Coefficiente de correlación	1,000	<b>0,871**</b>
Spearman	Ciudadana	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	_ Visitante	N	384	384

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

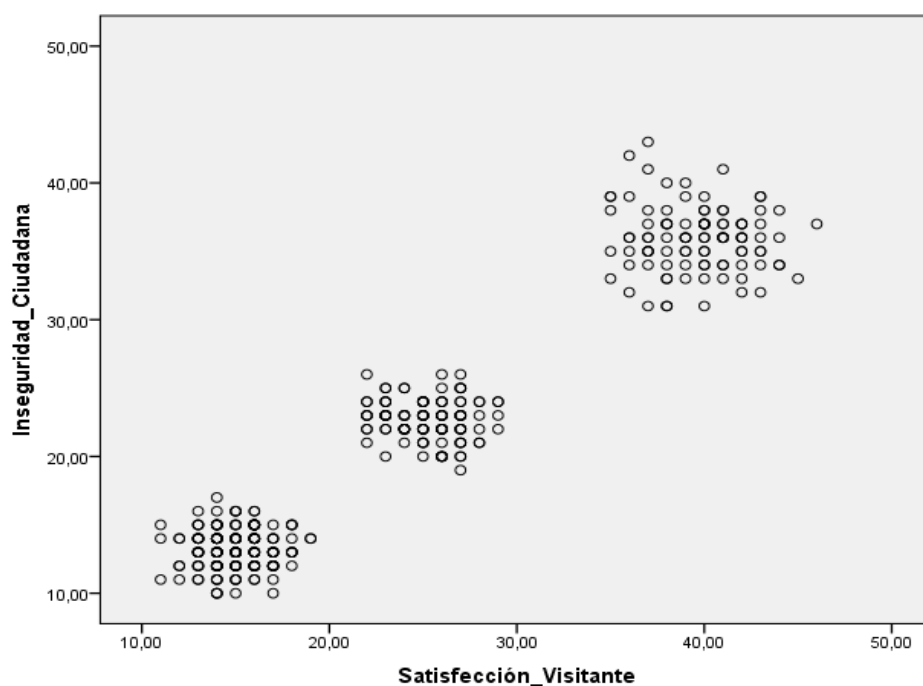


Gráfico 21: Gráfico de dispersión - Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción (diagrama de dispersión)

Tras el cálculo estadístico del Rho de Spearman, se ha logrado determinar que la inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017; pues los visitantes consideran que actualmente se observa un alto índice de inseguridad en la ciudad por lo que crea insatisfacción en su persona, y siendo esta muchas veces un determinante para el turista ya no vuelva a visitar la ciudad. Hipótesis que fue corroborada al calcular un coeficiente de correlación de 0,871 índice que demuestra un alto grado de relación entre las variables estudiadas.

Esto queda demostrado asimismo en el diagrama de dispersión la que muestra los puntajes (sumatorias) de la tabulación de datos de acuerdo a la encuesta y número de personas encuestadas.

#### **4.2. Interpretación y discusión de resultado**

A partir de los resultados obtenidos, se procederá a discutir los aspectos más relevantes obtenidos en esta investigación, para finalmente plantear algunas recomendaciones y líneas de acción para futuros estudios que complementen el actual.

Para esta investigación se seleccionó una muestra de 384 personas entre turistas y visitantes, para conocer la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto. Estuvo conformada por turistas nacionales y extranjeros que habían pasado uno o más días en la ciudad de Tarapoto.

Pues, tras el análisis de los resultados se ha logrado identificar carencia de efectivos policiales en diferentes calles de la ciudad, así mismo las campañas o programas para prevenir actos delictivos son muy pocos, es decir muy pocas veces se realiza este tipo de actividades dirigido a los visitantes. Ante ello se ha identificado resultados similares con los expuestos por Landáez (2002) pues indica que la falta de seguridad personal, así como la falta de concientización en las personas ante los diversos sucesos delictivos que afecta a los visitantes, crear un alto índice de desconfianza en la población. a pesar de ser un tema



muy concurrente, es decir la delincuencia va en aumento cada día, aprovechándose se estas deficiencias que presenta la ciudad, por lo que tal y como lo redacta la Real Academia de la Lengua Española (2017) la seguridad no solo se obtiene con la adopción de medidas encaminadas a evitar daños a la persona o bien protegido mediante acciones de respuesta, sino también con aquellas otras cuya finalidad sería evitar que el peligro o riesgo llegue a manifestarse, a través de la adopción de medidas de carácter preventivo; pensamiento que debe ser adoptado por las autoridades de la ciudad de Tarapoto, de tal forma se pueda aplicar medidas correctivas ante el problema observado.

Por otro lado, se ha identificado que la satisfacción es baja en cuanto a la seguridad que ofrece la ciudad de Tarapoto, pues en cuanto a la información ofrecida a los turistas no es satisfactoria, asimismo se ha creado una mala imagen ante la falta de limpieza de algunos lugares públicos, asimismo se ha evidenciado la falta de seguridad en las calles, con relación a ello, Stangeland (1998) considera que la seguridad ciudadana es junto con otros elementos un pilar básico en el diseño de la imagen de un destino turístico y su ausencia puede afectar negativamente a la toma de decisiones que han de realizar los individuos al elegir el lugar en el que van a pasar sus próximas vacaciones.

## CONCLUSIONES

Tras el análisis de seguridad pública aplicada a la ciudad de Tarapoto, se determinó que esta se viene desarrollando de manera inadecuada, y después de examinar a las tablas y figuras, se identificó que la presencia de efectivos policiales en la ciudad es escasa, asimismo se percibe una inseguridad en la calles del distrito, la población al ser violentada en sus derechos denuncia los actos delictivos. (ver tabla y grafico 2,3,4)

Después de realizar la encuesta sobre la seguridad social en la ciudad de Tarapoto, se determinó que ante problemas sociales como huelgas las autoridades casi nunca entablan una comunicación pacífica con los protestantes, no hay un trabajo en conjunto con las juntas vecinales a fin de frenar la delincuencia, y la preocupación por cuidar y proteger el bienestar de las personas es muy bajo. (ver tabla y grafico 5,6,7)

Al analizar la seguridad vial y de transporte en la ciudad de Tarapoto, se determinó que las calles de la ciudad casi nunca tienen las correspondientes señalizaciones, así mismo las condiciones de las vías de tránsito no son adecuada para el desplazamiento de las personas y vehículos, además los efectivos policiales o fiscalizadores casi nunca controlan y supervisan la documentación de los vehículos y de los transportistas. (ver tabla y grafico 8,9,10)

Tras analizar los resultados a través de tablas y figuras se logró identificar que el nivel de satisfacción de los visitantes ante la información turística es bajo, pues la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos no cumple con sus expectativas, ya que no brindan la información necesaria, además el servicio de los medios de transporte no es cómodo, debido a que estos se encuentran deteriorados o viejos, asimismo, no es de gran utilidad la señalización turística, ello no ha facilitado su traslado, se debe a que las señalizaciones están deterioradas o simplemente no existen en muchas partes de la ciudad. (ver tabla y grafico 11,12,13)

El grado de satisfacción de los visitantes ante las cualidades ambientales es bajo, pues consideran que no realizan una adecuada limpieza de los espacios públicos para generar una buena imagen de la ciudad de Tarapoto, además las vías de acceso a los lugares

turísticos no se encuentran en buen estado, ella que estas se encuentran deterioradas, por último, pocas veces concientizan a través de campañas y programas para el cuidado del medio ambiente. (ver tabla y grafico 14,15,16)

El nivel de satisfacción de los visitantes ante los componentes de seguridad en la ciudad es bajo, pues hay escasa presencia de seguridad policial en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, escasas cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la ciudad, no concientizan a través de campañas de prevención de riesgos dirigido a los visitantes y la población, pues consideran que no hay presencia de seguridad pertinente en las empresas prestadoras de servicios turísticos. (ver tabla y grafico 17,18,19,20)

Finalmente se ha logrado determinar que la inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017, lo cual es corroborado por el coeficiente de correlación, 0,871 índice que demuestra un alto nivel de relación entre las variables estudiadas; pues se observa un alto índice de inseguridad en la ciudad por lo que crea insatisfacción en su persona, y siendo esta muchas veces un determinante para el turista ya no vuelva a visitar la ciudad. (ver tabla y grafico 21,22)

## RECOMENDACIONES

A los líderes regionales y de la provincia de Tarapoto, implementar un plan para la mejora de la seguridad del ciudadano y los turistas. Tomando en cuenta, la salud integral de las personas y el bienestar físico de cada una de ellas.

Se sugiere a las autoridades policiales de la ciudad de Tarapoto incrementar la seguridad policial, posicionando mayor número de policías en zonas vulnerables de la ciudad, asimismo destinar personal de serenazgo.

A las autoridades municipales realizar talleres de capacitación para las personas que utilizan vehículos de transporte, impartiendo información sobre las normas de tránsito, políticas y leyes que la regulan, con el objetivo de minimizar el porcentaje de accidentes.

A los representantes de la municipalidad ofrecer capacitaciones en temas turísticos, difundiendo la cultura y tradiciones de nuestra región, realizando campañas de concientización a la comunidad y turistas, adecuando esta información al idioma originario de los turistas.

Brindar como guía, una información de calidad, respecto a las historias y tradiciones de la ciudad de Tarapoto hacia el turista. A través de campañas publicitarias en la zona céntrica de la ciudad, en los lugares turísticos y en el aeropuerto.

A las empresas prestadoras de servicios turísticos, crear productos de calidad o aventuras de gran seguridad que cuiden la salud y bienestar del ciudadano del turista. Por ejemplo, CANOPI y otras actividades, que sean seguras y que no corran ningún tipo de riesgo que atente su vida.

A la gobernación de la ciudad de Tarapoto impulsar a los jóvenes a realizar actividades de talentos y llenar de conocimientos a los jóvenes en ciertos talleres de formación de valores y conocimientos educativos. De tal manera se evite que los jóvenes de nuestra ciudad este con espacio libre, previniendo de tal forma indicios de delincuencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcaya, N. L. (2002). *Inseguridad ciudadana*. Valencia en el estado Carabobo.
- Basombrio, C. (2008). *geopolítica e inseguridad*.
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana – CODISEC (2018) *Plan Local de Seguridad Ciudadana - Distrito de Tarapoto 2018*. San Martín, Perú: PNP Tarapoto. Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización.
- Diccionario de la Real Academia Española (RAE)*. (jueves de enero de 2008).
- DIRCETUR. (2008). *PERFIL DEL TURISTA 2008*. TARAPOTO.
- Garceran, Á. y. (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo Tomo 2*. España: Cultural S.A.
- Grünewald, L. A. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Argentina: Fundación turismo para todos - OEA.
- GARCIA ORTIZ, G. A. (2000). *Tesis doctoral titulada "Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el municipio de Hurlingham"*. tesis, Hurlingham.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2018) *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales: Estadísticas de Seguridad Ciudadana (noviembre 2017 – abril 2018)*. Informe Técnico N° 3 – mayo 2018. Lima, Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Jasso Rodríguez Elva, m. V. (2013). *Efectos sociales en el turismo cultural a consecuencia de la seguridad ciudadana en San Luis Potosí capital*. San Luis Potosí.
- Lalangui Campoverde, R. E. (2012). *"Propuesta para disminuir la inseguridad ciudadana en la parroquia de alóag, cantón mejía, Provincia de Pichcinncha"*. tesis, Quito.
- (s.f.). *Plan de Protección al Turista 2010*. Perú. Recuperado el lunes de junio de 2013, de <http://buscon.rae.es/drae/html/cabecera.htm>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (16 de abril de 2009). *¿Como estamos?* Obtenido de Análisis de resultados de las encuestas realizadas a visitantes nacionales y extranjeros para medir el nivel de satisfacción San Martín: <http://www.turismosanmartin.gob.pe/perubiodiverso/inteligencia-de-mercados/encuestas-satisfaccion-san-martin-16-04-2009.pdf>

Redondo, S. Y. (1998). *El blanco más fácil*. España: Sevilla.

SALAZAR MORALES, T. (2006). *"Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida"*. Tesis, Mérida - Venezuela.

Salinas, m. m. (2012). *Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito*. Quito.

Turismo, o. m. (1980). *Declaración de manila sobre la declaración mundial*. Manila.

UNIDAS, O. D. (1948). *DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS*. NUEVA YORK.

Virgen, O. N. (2005). *Desarrollo Turístico y Sustentabilidad Social*. Porrúa.

Zagal, P. M. (2010). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO*. PIURA.

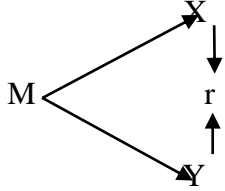
## **ANEXOS**

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO “							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable I	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
¿De qué manera la inseguridad ciudadana influye en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto?	Objetivo General	La inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.	Evaluación de la inseguridad ciudadana	Seguridad pública	Presencia de efectivos policiales:	Ordinal	
	Objetivos específicos				Determinar la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.		Sistemas de vigilancia informática
							Campañas contra actos delictivos:
				Seguridad social			Comunicación pacífica con los protestantes
					Organización de las juntas vecinales:		
					Proteger el bienestar de las personas:		
				Seguridad vial y del transporte	Señalización vial		
					Condiciones de las vías de tránsito		
					Control y supervisión de los medios de transporte		
			Variable II	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
	Evaluación de la satisfacción del visitante		Información turística	Guías turísticos	Ordinal		
				Medios de transporte			
				Señalización turística			
			Cualidades	Limpieza de los espacios:			



	visitantes ante las cualidades ambientales en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.  Conocer el grado de satisfacción de los visitantes ante los componentes de seguridad en la ciudad de Tarapoto, en el año 2017.				
<b>DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS</b>		<b>ambientales</b>	
Descriptiva Correlacional	<b>Población</b>	<b>Para la reelección de datos:</b>			Accesibilidad al paseo
	<p>El presente estudio está determinado por una población de 819,393 turistas nacionales y extranjeros.</p> <p>Se toma una muestra de 384 turistas que evaluará la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto.</p>	<p><b>Técnicas</b> Observación directa, participante o no participante.</p> <p>Encuestas, de tipo cerrado y/o abierto según sea necesario.</p>		<b>Componentes de seguridad</b>	Resguardo policial:
					Presencia de cámaras de seguridad
					Prevención de riesgos
					Seguridad en los servicios

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 02**  
**MAPA DEL PERÚ – SAN MARTÍN**



Fuente: <http://www.san-martin.com/febrero2017>

## ANEXO 03

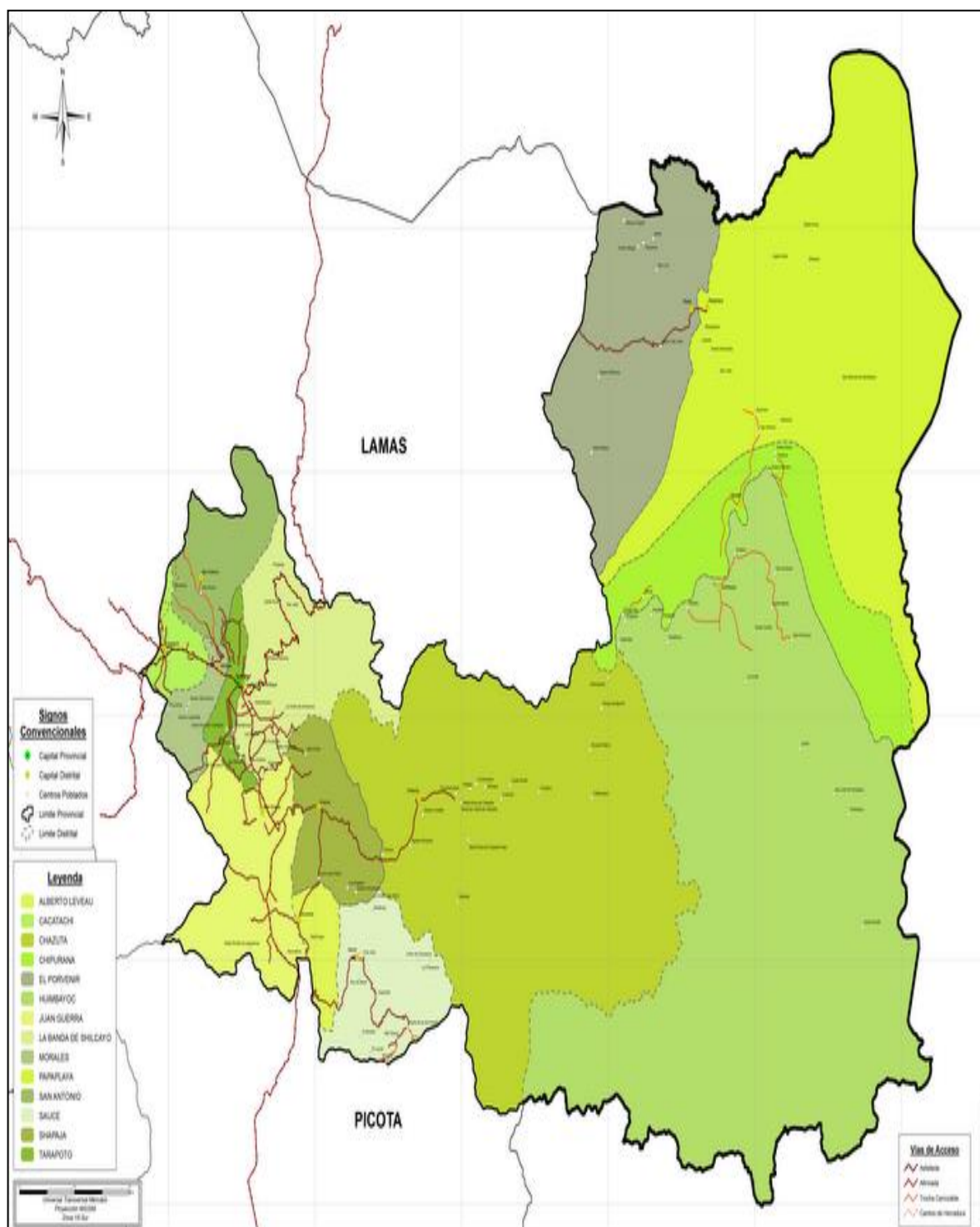
## MAPA DE SAN MARTÍN - TARAPOTO



Fuente: <http://tarapoto.com/servicios/mapa.php>. febrero 2017

## ANEXO 04

### MAPA GEOPOLITICO SAN MARTÍN



Fuente: MAPA GEOPOLITICO SAN MARTIN.png2017

## **ANEXO 04**

### **CUESTIONARIO**

**TÍTULO:** Influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto.

**Instrucciones:** marcar con una X la respuesta que considera correcta y en algunas preguntas más de una alternativa.

#### **Información General**

##### **A. Sexo:**

- a. Masculino (      )
- b. Femenino (      )

##### **B. Edad Promedio:**

- a. 18 a 25 años (      )
- b. 26 a 35 años (      )
- c. De 36 a 44 años (      )
- d. De 45 a 54 años (      )
- e. De 55 a más años (      )

##### **C. Estado civil:**

- a. Soltero (      )
- b. Casado (      )
- c. Viudo (      )
- d. Divorciado (      )

##### **D. Ingreso Aproximado**

- a. Menos de S/. 750 (      )
- b. de S/. 750 – S/. 1500 (      )
- c. de S/. 1501 – S/. 3000 (      )
- d. de S/. 3001 a Más (      )
- e. No precisa / No responde (      )

### Variable I: Inseguridad Ciudadana

Marque la respuesta que considere conveniente, de acuerdo a su perspectiva de la realidad observada. Tomando en cuenta las siguientes alternativas:

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
A veces	=	3
Casi siempre	=	4
Siempre	=	5

1. ¿Usted ha percibido efectivos policiales por las diferentes calles de la ciudad que ha transitado? (1) (2) (3) (4) (5)
2. ¿Ha percibido cámaras de vigilancia en las diferentes zonas de la ciudad que ha visitado? (1) (2) (3) (4) (5)
3. ¿Usted ha recibido durante su estadía algún afiche, folleto, o documento concientizando a la ciudadanía a denunciar actos delictivos? (1) (2) (3) (4) (5)
4. ¿Usted considera que ante problemas sociales como huelgas las autoridades entablan una comunicación pacífica con los protestantes? (1) (2) (3) (4) (5)
5. ¿Usted considera que las autoridades trabajan conjuntamente con las juntas vecinales para frenar la delincuencia? (1) (2) (3) (4) (5)
6. ¿Usted considera que las autoridades se preocupan en cuidar y proteger la seguridad de las personas? (1) (2) (3) (4) (5)
7. ¿Durante su estadía ha percibido que las calles de la ciudad tienen las correspondientes señalizaciones? (1) (2) (3) (4) (5)
8. ¿Ud. Considera que las condiciones de las vías de transito son adecuada para el desplazamiento de las personas y vehículos? (1) (2) (3) (4) (5)
9. ¿Usted ha percibido que los efectivos policiales o fiscalizadores controlan y supervisan la documentación de los vehículos y de los transportistas? (1) (2) (3) (4) (5)

### Variable II: Satisfacción del visitante

Califique el nivel de satisfacción que genera en cada una de las situaciones que se mencionan a continuación, tomando en cuenta las siguientes alternativas:

Totalmente insatisfecho	=	1
Insatisfecho	=	2

Indeciso	=	<b>3</b>
Satisfecho	=	<b>4</b>
Totalmente satisfecho	=	<b>5</b>

1. La calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos cumple con sus expectativas. (1) (2) (3) (4) (5)
2. Como califica la comodidad del servicio de los medios de transporte. (1) (2) (3) (4) (5)
3. Le ha sido de gran utilidad la señalización turística, facilitando su traslado por toda la ciudad. (1) (2) (3) (4) (5)
4. La limpieza de los espacios públicos para genera una buena imagen de la ciudad de Tarapoto. (1) (2) (3) (4) (5)
5. Calidad de las vías de acceso a los lugares turísticos de la ciudad, para crear una mejor experiencia. (1) (2) (3) (4) (5)
6. Concientización a través de campañas y programas para el cuidado del medio ambiente. (1) (2) (3) (4) (5)
7. Presencia de seguridad policial en diferentes puntos estratégicos de la ciudad. (1) (2) (3) (4) (5)
8. Presencia de personal de seguridad en puntos estratégicos de la ciudad. (1) (2) (3) (4) (5)
9. Concientización a través de campañas de prevención de riesgos dirigido a los visitantes y la población. (1) (2) (3) (4) (5)
10. Presencia de seguridad pertinente en las empresas prestadoras de servicios turísticos. (1) (2) (3) (4) (5)

## ANEXO 06: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA INEI

### Anexo 6.1: Victimización según departamento

#### Cuadro N° 64

#### Población de 15 y más años de edad, víctima de algún hecho delictivo, según región natural y departamento

Semestre: noviembre 2016 - abril 2017 / noviembre 2017 - abril 2018

(Porcentaje)

Región natural y departamento	Nov 2016 - Abr 2017	Nov 2017 - Abr 2018	Variación porcentual (Nov 2016 - Abr 2017 / Nov 2017 - Abr 2018)
Nacional urbano	26,3	25,5	-0,8
Costa	26,0	24,6	-1,4
Sierra	29,8	30,6	0,8
Selva	20,8	21,0	0,2
Amazonas	18,5	17,6	-0,9
Áncash	24,6	22,6	-2,0
Apurímac	17,6	17,6	0,0
Arequipa	26,3	25,2	-1,1
Ayacucho	26,9	29,8	2,9
Cajamarca	20,0	15,7	-4,3
Prov. Const. del Callao	26,7	27,3	0,6
Cusco	42,1	38,8	-3,3
Huancavelica	31,7	28,5	-3,2
Huánuco	19,6	16,3	-3,3
Ica	20,0	19,2	-0,8
Junín	29,7	40,1	10,4
La Libertad	28,3	23,7	-4,6
Lambayeque	18,2	14,5	-3,7
Lima	27,4	26,8	-0,6
Provincia de Lima 1/	27,9	27,2	-0,7
Región Lima 2/	21,1	22,7	1,6
Loreto	23,9	24,6	0,7
Madre de Dios	28,5	31,2	2,7
Moquegua	18,9	16,3	-2,6
Pasco	23,4	22,0	-1,4
Piura	21,7	17,9	-3,8
Puno	35,1	39,9	4,8
San Martín	16,6	15,3	-1,3
Tacna	44,9	39,7	-5,2
Tumbes	20,5	17,4	-3,1
Ucayali	20,5	17,5	-3,0

**Nota:** Se considera a la Provincia Constitucional del Callao, Provincia de Lima y Región Lima con fines comparativos.

1/ Corresponde los 43 distritos de la Provincia de Lima.

2/ Comprende el área urbana de las provincias de Barranca, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón, Cajatambo y Yauyos.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2016-2018 (información preliminar).



## Anexo 6.2: Tasa de víctimas por tipo de hecho delictivo, según departamento

### Cuadro N° 65

#### Población de 15 y más años de edad víctima, por tipo de hecho delictivo, según región natural y departamento

Semestre: noviembre 2017 - abril 2018

(Tasa por cada 100 habitantes de 15 y más años de edad)

Región natural y departamento	Tipo de hecho delictivo									
	Robo de dinero, cartera, celular	Intento de robo de dinero, cartera, celular	Robo de vehículo 3/	Intento de robo de vehículo 3/	Robo de negocio	Estafa	Amenazas e intimidaciones	Maltrato y ofensa sexual 4/	Secuestro y extorsión	Otro 5/
Nacional urbano	12,6	5,0	1,9	0,9	0,6	5,4	2,2	1,5	0,3 a/	0,6
Costa	12,4	5,2	1,8	0,7	0,5 a/	4,8	1,9	1,4	0,3 a/	0,5
Sierra	15,2	5,4	1,9	1,2	1,0 a/	7,9	3,1	1,8	0,5 a/	1,0 a/
Selva	8,4	1,9	2,8	1,8 a/	0,6 a/	4,5	2,5	1,5	0,4 a/	0,7 a/
Amazonas	7,9	1,5 a/	1,8 a/	0,5 a/	0,7 a/	3,4 a/	3,2 a/	1,3 a/	0,0	1,0 a/
Áncash	6,7	3,0 a/	1,2 a/	0,7 a/	0,6 a/	9,8	2,8 a/	0,5 a/	0,3 a/	0,6 a/
Apurímac	9,9	1,5 a/	1,5 a/	0,8 a/	0,4 a/	2,4 a/	1,6 a/	2,1 a/	0,2 a/	0,2 a/
Arequipa	13,6	6,5 a/	1,8 a/	1,4 a/	0,4 a/	4,1 a/	2,1 a/	1,3 a/	0,3 a/	0,6 a/
Ayacucho	16,7	2,4 a/	2,6 a/	0,7 a/	1,4 a/	6,0 a/	2,9 a/	1,7 a/	0,3 a/	0,1 a/
Cajamarca	7,5 a/	2,5 a/	1,7 a/	1,5 a/	0,5 a/	3,4 a/	0,9 a/	0,8 a/	0,4 a/	1,2 a/
Prov. Const. del Callao	14,3	6,0	1,8 a/	0,8 a/	0,7 a/	5,0	2,8 a/	1,6 a/	0,2 a/	0,6 a/
Cusco	17,6	7,3 a/	1,7 a/	1,3 a/	0,9 a/	13,6	3,8 a/	2,4 a/	0,4 a/	2,6 a/
Huancavelica	13,4	3,4 a/	1,6 a/	0,7 a/	1,2 a/	8,9	2,8 a/	1,2 a/	0,5 a/	0,5 a/
Huánuco	7,9	1,5 a/	2,4 a/	0,7 a/	0,5 a/	1,4 a/	1,6 a/	0,9 a/	0,1 a/	1,0 a/
Ica	8,3	2,8 a/	1,9 a/	1,0 a/	0,5 a/	2,9 a/	1,7 a/	0,8 a/	0,2 a/	0,5 a/
Junín	16,3	9,2	2,2 a/	1,3 a/	0,5 a/	14,3	2,3 a/	1,8 a/	1,2 a/	1,1 a/
La Libertad	10,1	4,0 a/	2,3 a/	0,9 a/	1,1 a/	5,6 a/	2,5 a/	1,8 a/	0,2 a/	0,2 a/
Lambayeque	8,3	3,2 a/	1,3 a/	0,5 a/	0,1 a/	0,4 a/	0,5 a/	0,3 a/	0,1 a/	0,5 a/
Lima	14,6	6,3	1,7	0,5 a/	0,4 a/	4,6	1,8	1,6	0,3 a/	0,4 a/
Provincia de Lima 1/	15,0	6,6	1,8 a/	0,5 a/	0,3 a/	4,5	1,8	1,7	0,3 a/	0,4 a/
Región Lima 2/	10,9	2,5 a/	1,0 a/	0,5 a/	0,8 a/	5,4 a/	2,7 a/	0,6 a/	0,2 a/	0,5 a/
Loreto	9,7	2,3 a/	3,4 a/	3,2 a/	0,8 a/	3,9 a/	3,2 a/	2,4 a/	0,4 a/	0,7 a/
Madre de Dios	12,4	2,7 a/	2,4 a/	1,7 a/	0,5 a/	12,6	3,3 a/	1,7 a/	0,3 a/	0,4 a/
Moquegua	8,0	1,5 a/	2,1 a/	1,5 a/	0,2 a/	2,2 a/	1,8 a/	1,6 a/	0,3 a/	0,9 a/
Pasco	8,8	3,5 a/	1,3 a/	0,2 a/	0,5 a/	7,9 a/	3,1 a/	1,7 a/	0,3 a/	0,9 a/
Piura	5,8	2,8 a/	1,3 a/	1,7 a/	1,1 a/	3,6 a/	1,9 a/	1,4 a/	0,1 a/	1,0 a/
Puno	22,1	2,9 a/	2,9 a/	1,4 a/	2,3 a/	9,3 a/	6,6 a/	3,2 a/	0,6 a/	0,8 a/
San Martín	4,7	0,5 a/	4,1 a/	1,1 a/	0,7 a/	3,0 a/	1,7 a/	1,1 a/	0,3 a/	0,4 a/
Tacna	15,9	6,4 a/	3,4 a/	1,5 a/	1,9 a/	16,8	4,4 a/	2,1 a/	0,3 a/	0,7 a/
Tumbes	7,3	3,6 a/	1,9 a/	1,3 a/	0,3 a/	2,5 a/	2,1 a/	0,9 a/	0,1 a/	0,4 a/
Ucayali	8,3	1,2 a/	1,2 a/	1,1 a/	0,2 a/	5,4 a/	1,4 a/	0,9 a/	0,5 a/	0,4 a/

**Nota:** Se considera a la Provincia Constitucional del Callao, Provincia de Lima y Región Lima con fines comparativos.

1/ Corresponde los 43 distritos de la Provincia de Lima.

2/ Comprende el área urbana de las provincias de Barranca, Canta, Cañete, Huaral, Huarochiri, Huaura, Oyón, Cajatambo y Yauyos.

3/ Comprende: Auto, camioneta, autopartes de vehículo automotor, motocicleta, mototaxi y bicicleta.

4/ Incluye: Maltrato físico y/o psicológico de algún miembro del hogar, acoso, abuso, violación, entre otros.

5/ Comprende: Robo de mascota, maltrato físico de otra persona no miembro del hogar.

a/ Los resultados son considerados referenciales porque el número de casos en la muestra para este nivel no es

### Anexo 6.3: Percepción de inseguridad según ciudades

#### Cuadro N° 69

#### Población de 15 y más años de edad con percepción de inseguridad en los próximos

#### doce meses, según ciudades de 20 mil a más habitantes

Semestre: noviembre 2016 - abril 2017 / noviembre 2017 - abril 2018

(Porcentaje)

Principales ciudades	Nov 2016 - Abr 2017	Nov 2017 - Abr 2018	Variación porcentual (Nov 2016 - Abr 2017 / Nov 2017 - Abr 2018)
<b>Total Ciudad</b>	<b>90,0</b>	<b>86,7</b>	<b>-3,3</b>
Abancay	86,7	67,3	-19,4
Arequipa	92,9	91,0	-1,9
Ayacucho	89,6	75,5	-14,1
Cajamarca	91,5	89,1	-2,4
Prov. Const. del Callao	89,7	89,0	-0,7
Chachapoyas	86,4	83,2	-3,2
Chiclayo	94,4	91,2	-3,2
Chimbote	74,6	54,5	-20,1
Cusco	93,5	89,3	-4,2
Huancavelica	91,3	93,6	2,3
Huancayo	92,6	90,3	-2,3
Huánuco	92,4	84,1	-8,3
Huaraz	88,8	83,2	-5,6
Ica	90,6	79,9	-10,7
Iquitos	84,7	82,5	-2,2
Juliaca	92,1	86,6	-5,5
Lima 1/	90,5	88,3	-2,2
Moquegua	83,5	74,9	-8,6
Moyobamba	82,1	74,4	-7,7
Pasco	91,1	80,6	-10,5
Piura	92,3	87,2	-5,1
Pucallpa	89,0	89,5	0,5
Puerto Maldonado	90,0	89,8	-0,2
Puno	89,3	89,1	-0,2
Tacna	92,7	87,8	-4,9
Tarapoto	77,2	82,2	5,0
Trujillo	89,1	85,4	-3,7
Tumbes	71,2	67,6	-3,6
Lima Metropolitana 2/	90,4	88,4	-2,0

**Nota:** Se considera percepción de inseguridad a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo en cualquier lugar en los próximos doce meses.

Ciudades de 20 mil a más habitantes: comprende las 28 ciudades priorizadas para el estudio de Presupuesto por Resultados

1/ Corresponde a los 43 distritos de la Provincia de Lima.

2/ Comprende la Provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2016-2018 (información preliminar).

**Anexo 6.4: Incidencia de delitos más comunes en la ciudad de Tarapoto**

TIPO DE DELITO	2014	2015	2016	2017
<b>Delito Contra el Patrimonio</b>	<b>355</b>	<b>396</b>	<b>417</b>	<b>305</b>
Robo	122	195	88	62
Hurto	233	201	329	243
<b>Tráfico Ilícito de Drogas</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Micro comercialización de drogas	7	4	3	0
<b>Accidentes de Transito</b>	<b>581</b>	<b>366</b>	<b>305</b>	<b>223</b>
Atropello	167	20	26	34
Choque	133	89	164	140
Despiste	174	170	77	28
Embiste	83	48	12	
Choque y Fuga	24	39	26	21
<b>Delito Contra la Vida el Cuerpo y la Salud</b>	<b>938</b>	<b>1011</b>	<b>114</b>	<b>20</b>
Agresión física	938	1011	114	20
<b>Violencia Familiar</b>	<b>474</b>	<b>465</b>	<b>452</b>	<b>1,127</b>
Maltrato Físico y Psicológico	167	206	118	468
Maltrato físico	133	89	127	93
Maltrato Psicológico	174	170	207	557
Maltrato Psicológico y Económico	0	0	0	9

Fuente: Comisaría PNP - Tarapoto